



**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICA**

**INSTITUTO SUPERIOR DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN (IIP)**

**HABILIDADES COMUNICACIONALES Y LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES CON LA COMUNIDAD DIRIGIDO A  
CADETES DE CUARTO AÑO DE LA ESCUELA SUPERIOR DE  
POLICIA "GENERAL ALBERTO ENRIQUEZ GALLO"**

**AUTOR PAUL ROBERTO FLORES ROSERO**

**TUTOR JORGE ARTURO MORALES CARDOSO**

**Trabajo presentado como requisito parcial para la obtención del grado de:**

**MAGÍSTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**Quito Ecuador**

**2013**

## **DEDICATORIA**

¡A mi querida abuelita Mercedes Mantilla, por darme su guía, respaldo y apoyo incondicional durante toda la realización de este proyecto!

A toda mi familia, gracias a su ayuda, ya que siempre he encontrado en ellos palabras de aliento y superación guiándome siempre por el camino correcto del esfuerzo, quienes con su ejemplo de constante mejoramiento profesional son los pilares fundamentales de mi desarrollo profesional.

A todos mis compañeros policías que debemos luchar no solo contra el crimen organizado y la delincuencia sino contra el adversario más grande que son nuestros propios límites de superación ya que superándonos llevaremos a nuestra institución a mejores sitios y cumpliremos más eficazmente la sagrada misión encomendada por el pueblo ecuatoriano de garantizar el orden y la paz ciudadana

**PAÚL ROBERTO FLORES ROSERO**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más grande agradecimiento al Instituto de Postgrados e Investigación de la Facultad de Ingeniería, Ciencias Físicas y Matemáticas, de la Universidad Central del Ecuador, conjuntamente con la Policía Nacional del Ecuador me brindaron esta extraordinaria oportunidad de aumentar mis conocimientos en docencia, ambas instituciones con su personal docente, técnico y administrativo inculcaron en mi el deseo de seguirse profesionalizando en aras de tener una mejor institución y así un mejor país.

A Docentes, que con su guía especializada, han hecho posible la realización del presente proyecto de investigación. Muy en particular a mi Director de Tesis Ingeniero Jorge Morales, quien ha sabido ser una exente guía, cuyo asesoramiento ha permitido alcanzar los objetivos trazados y que hicieron posible la culminación del presente proyecto, desarrollado con esfuerzo, sacrificio, tendiendo a alcanzar mi superación profesional mancomunadamente con la institucional.

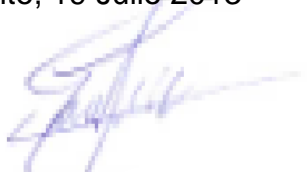
**PAUL ROBERTO FLORES ROSERO**

## **AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, FLORES ROSERO PAÚL ROBERTO, en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada sobre HABILIDADES COMUNICACIONALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON LA COMUNIDAD DIRIGIDO A CADETES DE CUARTO AÑO DE LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA “GENERAL ALBERTO ENRIQUEZ GALLO”, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertenecientes de la ley de propiedad intelectual y su reglamento.

Quito, 19 Julio 2013



---

Paúl Roberto Flores Rosero  
1803433182

## **CERTIFICACIÓN**

YO, ING. JORGE MORALES C. Msc.

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

### **CERTIFICO:**

Que el presente trabajo de investigación, fue realizado en su totalidad por el Lic. Paúl Roberto Flores Rosero, como requisito parcial a la obtención del Título de MAGÍSTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA EN CIENCIAS DE LA INGENIERÍA.

D.M. de Quito, mayo del 2013



**ING. JORGE ARTURO MORALES CARDOSO**

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

## TABLA DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autorización de la Autoría Intelectual.....	iv
Certificación.....	v
Tabla de Contenidos.....	vi
Lista de Cuadros.....	xi
Lista de Gráficos.....	xiii
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
 INTRODUCCIÓN.....	 1
 CAPÍTULO I	
AMBITO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	
 1.1    Planteamiento del Problema.....	 6
1.2    Delimitación del Problema.....	8
1.3    Objetivos de la Investigación.....	11
1.3.1    Objetivo General.....	11
1.3.2.    Objetivos Específicos.....	11
1.4    Justificación e Importancia.....	11
1.5    Metodología.....	13

1.5.1 Universo o población.....	14
1.5.2 Muestra.....	14
1.5.3 Técnicas y herramientas.....	14
1.5.3.1 La Observación.....	15
1.5.3.2 La Encuesta.....	15

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptos de comunicación.....	16
2.2. Niveles de la comunicación.....	19
2.3. Competencias.....	20
2.3.1. Conceptualizaciones de competencias.....	21
2.3.2. Tipos de Competencia.....	22
2.3.3 Habilidad comunicacional dentro de la competencia Comunicativa.....	23
2.3.4. Aspectos que mejoran la comunicación en las relaciones interpersonales.....	25
2.3.5. La Inteligencia Emocional.....	27
2.3.6. Las Habilidades Sociales.....	28
2.3.7. Inteligencia Socio Personal e Interpersonal.....	30
2.4. Relaciones Interpersonales.....	31
2.4.1. Principios de la Comunicación Interpersonal.....	31
2.4.2. Importancia de las Relaciones Interpersonales.....	33
2.4.3. Dificultades para la Interrelación Personal.....	35
2.4.4. La ansiedad ante situaciones de interrelación social...	36

## CAPÍTULO III

### LA CAPACITACIÓN CON ENTORNO VIRTUAL

3.1 La capacitación: generalidades.....	38
3.2. El proceso de capacitación.....	40
3.3. Capacitación con entorno virtual.....	43
3.3.1 El entorno virtual.....	43
3.3.2 Aspectos fundamentales del modelo.....	44
3.3.3 Beneficios de un entorno virtual.....	45
3.4. El aula virtual.....	46
3.4.1 Elementos esenciales que componen el aula virtual....	47

#### CAPÍTULO IV

##### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Encuesta	52
--------------	----

#### CAPÍTULO V

##### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.....	72
4.2 Recomendaciones.....	73

#### CAPÍTULO VI

PROPUESTA	74
-----------	----

#### CAPÍTULO I

##### PLATAFORMA VIRTUAL MOODLE

1.1 Introducción.....	75
1.2 Características de la plataforma virtual moodle.....	78
1.3. Módulo de comunicación.....	91
1.4. Metodología de un entorno virtual de aprendizaje.....	92
1.4.1 El proceso de enseñanza aprendizaje on-line.....	93



1.5 El proceso de autoevaluación y evaluación.....	95
CAPÍTULO II	
METODOLOGÍA PARA EL APRENDIZAJE EN AULAS VIRTUALES	
2.1. Metodología Pacie.....	97
2.1.1 Introducción.....	97
2.1.2. Significado de la metodología Pacie.....	99
2.1.3 Bloques de la metodología Pacie.....	100
CAPÍTULO III	
ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO	
3.1 Introducción.....	107
3.2. Síntesis de Principales Contenidos Abordados.....	109
3.3 Estructura de los contenidos.....	111
3.4 Recursos del entorno Virtual.....	113
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones .....	126
4.2 Recomendaciones.....	127
GLOSARIO.....	128
BIBLIOGRAFÍA.....	131
LINKOGRAFIA.....	134

ANEXOS.....	141
-------------	-----

## LISTA DE CUADROS

Cuadro IV 1 La comunicación ayuda a un adecuado crecimiento personal.....	52
Cuadro IV 2 Le agrada leer.....	53
Cuadro IV 3 Lee en forma comprensiva y critica.....	54
Cuadro IV 4 Conoce técnicas de comunicación oral.....	54
Cuadro IV 5 Tiene facilidad para expresarse en público.....	55
Cuadro IV 6 Apto para acudir en audiencias de detenidos.....	56
Cuadro IV 7 Apto para dar charlas a la comunidad.....	57
Cuadro IV 8 Apto para tener entrevistas con Jueces y Fiscales....	58
Cuadro IV 9 Apto para comunicarse adecuadamente con autoridades.....	59
Cuadro IV 10 Conoce los requisitos indispensables de la comunicación escrita.....	60
Cuadro IV 11 Sabe redactar partes de detenciones.....	61
Cuadro IV 12 Sabe redactar partes informativos.....	62
Cuadro IV 13 Sabe redactar informes de casos.....	63
Cuadro IV 14 Sabe redactar memorándums.....	64
Cuadro IV 15 Considera necesaria la habilidad comunicacional en el entorno familiar.....	65
Cuadro IV 16 Considera necesaria la habilidad comunicacional en la interrelación con sus compañeros.....	66

Cuadro IV 17 Considera necesaria la habilidad comunicacional en la interrelación con sus superiores.....	67
Cuadro IV 18 Considera necesaria la habilidad comunicacional en el desempeño como oficial de policía.....	68
Cuadro IV 19 Tiene claros conocimientos sobre habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales.....	69
Cuadro IV 20 Considera que la limitada comunicación maestros- alumno dificulta el proceso de interaprendizaje.....	70
Cuadro IV 21 Estaría de acuerdo en aprender con entorno virtual.....	71

## LISTA DE GRÁFICOS

Cuadro IV 1 La comunicación ayuda a un adecuado crecimiento personal.....	52
Cuadro IV 2 Le agrada leer.....	53
Cuadro IV 3 Lee en forma comprensiva y critica.....	54
Cuadro IV 4 Conoce técnicas de comunicación oral.....	54
Cuadro IV 5 Tiene facilidad para expresarse en público.....	55
Cuadro IV 6 Apto para acudir en audiencias de detenidos.....	56
Cuadro IV 7 Apto para dar charlas a la comunidad.....	57
Cuadro IV 8 Apto para tener entrevistas con Jueces y Fiscales....	58
Cuadro IV 9 Apto para comunicarse adecuadamente con autoridades.....	59
Cuadro IV 10 Conoce los requisitos indispensables de la comunicación escrita.....	60
Cuadro IV 11 Sabe redactar partes de detenciones.....	61
Cuadro IV 12 Sabe redactar partes informativos.....	62
Cuadro IV 13 Sabe redactar informes de casos.....	63
Cuadro IV 14 Sabe redactar memorándums.....	64
Cuadro IV 15 Considera necesaria la habilidad comunicacional en el entorno familiar.....	65
Cuadro IV 16 Considera necesaria la habilidad comunicacional en la interrelación con sus compañeros.....	66

Cuadro IV 17 Considera necesaria la habilidad comunicacional en la interrelación con sus superiores.....	67
Cuadro IV 18 Considera necesaria la habilidad comunicacional en el desempeño como oficial de policía.....	68
Cuadro IV 19 Tiene claros conocimientos sobre habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales.....	69
Cuadro IV 20 Considera que la limitada comunicación maestros- alumno dificulta el proceso de interaprendizaje.....	70
Gráfico IV 21 Estaría de acuerdo en aprender con entorno virtual.....	71

## **RESUMEN**

### **HABILIDADES COMUNICACIONALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON LA COMUNIDAD DIRIGIDO A CADETES DE CUARTO AÑO DE LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA “GENERAL ALBERTO ENRIQUEZ GALLO”**

En el presente trabajo se desarrolla un curso de capacitación sobre habilidades comunicacionales, con entorno virtual que mejora las relaciones interpersonales, dirigido a los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”.

El capítulo uno contiene el ámbito general de la investigación, el capítulo dos trata el marco teórico sobre comunicación y relaciones interpersonales, la capacitación con entorno virtual se encuentra detallada en el capítulo tres.

El capítulo cuatro contiene el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante encuesta, realizada a los señores cadetes. Las respectivas conclusiones y recomendaciones esta dentro del capítulo cinco.

**DESCRIPTORES:**/EDUCACIÓN POLICIAL/FORMACIÓN POLICIAL/  
ANDRAGOGÍA/COMUNICACIÓN/EDUCACIÓN/PLATAFO  
RMA VIRTUAL/METODOLOGIA PIACE/ PLATAFORMA  
MOODLE.

Link

<http://www.estudiaonline.org/eva/>

#### **INVITADO**

usuario: usuario1

contraseña: usuario1

#### **INVITADO 2**

usuario: usuario2

contraseña: usuario2

## **ABSTRACT**

### **COMMUNICATIONAL SKILLS AND COMMUNITY RELATIONSHIPS WITH DIRECTED TO CADETS OF FOURTH YEAR HIGH SCHOOL POLICE "GENERAL ALBERTO ENRIQUEZ GALLO"**

In this paper a training course on communication skills with virtual environment that improves interpersonal relations, aimed at fourth-year cadets of the Police Academy "General Alberto Enriquez Gallo".

Chapter one contains the general scope of the investigation, the second chapter deals with the theoretical framework on communication and interpersonal relationships with virtual environment training is detailed in chapter three.

The fourth chapter contains the analysis and interpretation of the results obtained through a survey conducted the gentlemen cadets. The respective conclusions s recommendations is within the chapter five.

DESCRIPTORS :/ POLICE EDUCATION / TRAINING POLICE / ANDRAGOGY /  
COMMUNICATION / EDUCATION / VIRTUAL PLATFORM / METHODOLOGY  
PIACE / PLATFORM MOODLE.

Link

<http://www.estudiaonline.org/eva/>

GUEST

user: usuario1  
password: usuario1

GUEST

user: usuario2  
Password: usuario2

2



## **INTRODUCCIÓN**

Los continuos cambios del mundo globalizado y las características propias de una sociedad que está en constante transformación hace que las Instituciones y quienes las conforman vayan de la mano con los avances tecnológicos, administrativos y organizacionales, buscando potenciar el talento humano para la toma de decisiones a través de programas de capacitación continua, que no solo abarquen aspectos policiales sino también otras habilidades, como las comunicacionales, que son de fundamental importancia dentro del comportamiento humano.

El poder de la comunicación es ilimitado, no solo en los aspectos político y social sino también en el de las interrelaciones laborales y personales, porque comunicarse no es una abstracción sino, un proceso que se produce siempre en circunstancias muy concretas, donde juega un papel importante, aspectos como: la gesticulación corporal, el tono de voz y el orden de las ideas.

La Escuela Superior de policía “General Alberto Enríquez Gallo” es una Institución Educativa a nivel superior que, a través de sus 74 años de vida, ha desarrollado una labor invaluable, en la formación integral de individuos en los que predominen los valores humanos y de liderazgo, ya que ellos serán verdaderos baluartes de la sociedad y deberán actuar de acuerdo a la Constitución Política y Leyes de la República del Ecuador.

Esta Institución de formación policial busca integrar los aspectos académicos, físicos, psicológicos, morales y éticos, en la preparación de sus miembros. Cuenta con una organización curricular que establece los lineamientos que un oficial de policía debe recibir en sus años de estudio

acorde a las necesidades actuales de la sociedad y del país. Por lo expuesto, surge la necesidad de desarrollar habilidades que permitan al elemento humano interrelacionarse en forma óptima con la sociedad, aspecto que se puede lograr a través de la capacitación en el desarrollo de habilidades comunicacionales y de relaciones interpersonales que contribuyan a brindar un servicio policial respetuoso, efectivo, cercano, y generador de confianza con la ciudadanía.

Al ofrecer, a los cadetes del cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, capacitación para el desarrollo de habilidades comunicacionales y de relaciones interpersonales podrán utilizar el análisis y la reflexión en sus prácticas policiales y solucionar los problemas inherentes a su profesión a través de una comunicación efectiva. Para ello se empleará nuevas metodologías y materiales que permitan un proceso interactivo entre docente y estudiante centrado en el enfoque constructivista del aprendizaje.

En este contexto el problema central de la investigación es la inadecuada comunicación de los cadetes de cuarto año tanto en forma externa, es decir con grupos de la comunidad, como en forma interna, lo que ha sido investigado, con las encuestas, cuadros de resultados, conclusiones y recomendaciones, de donde, se requiere capacitar en el uso del idioma para lograr una comunicación eficiente y asertiva y el mejoramiento de las relaciones personales e interpersonales y profesionales.

Por otra parte en la actualidad la tecnología es parte fundamental en los procesos de aprendizaje por lo que si se desea alcanzar objetivos y metas con resultados óptimos es necesario utilizar la educación virtual cuya característica es romper obstáculos de tiempo y espacio evolucionando el ámbito educativo, desterrando prácticas tradicionales memorísticas, repetitivas y llevando procesos de reflexión con uso y

apoyo de elementos tecnológicos que faciliten el aprendizaje y la comunicación en el quehacer profesional del futuro Oficial de Policía.

La poca disponibilidad de tiempo, la existencia de programas, la facilidad de uso y aplicación, hace que la educación virtual sea una solución a este problema, porque a través de ella se puede realizar consultas, solucionar problemas interactuar entre compañeros y con el docente luego de las clases presenciales.

La capacitación con el empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como medios de aprendizaje, no pueden verse solamente como un instrumento de trabajo, sino que es necesario que se valoren en su máxima expresión como forjadora de valores, en el correcto uso de términos, respeto a las leyes y disposiciones, adecuada expresión en las diferentes circunstancias comunicativa y, conocimientos contruidos sobre bases psicopedagógicas que permitan la asimilación de conocimientos desde la familiarización de los mismos, pasando por su reproductibilidad hasta la creatividad en las acciones para alcanzar nuevos resultados académicos que posteriormente servirán para desarrollar hábitos y habilidades comunicativas competitivas en su profesión y asimilar otras que desarrollen en forma integral al Cadete, fututo Oficial de Policía.

La accesibilidad a un entorno virtual de aprendizaje dentro y fuera del aula permitirá solucionar algunos problemas que se presentan en el desarrollo de un curso, que da la oportunidad de aprendizajes como la redacción que, busque eliminar la redundancia, el uso de las muletillas, el uso de esquemas de tipos de textos, la expresión verbal en público, ayudaría a superar la timidez que presentan los estudiantes al hablar en público; pero que pueden hacerlo por medio del aula virtual que rompe ciertos formalismos, ayuda a llenar los vacíos de aprendizaje y da una retroalimentación oportuna al estudiante, hacer las evaluaciones

continuas y debidamente planificadas de tal manera que se puede llevar un control efectivo de la capacidad comunicativa de los estudiantes.

En relación con los valores un curso con entorno virtual ayudaría al desarrollo social de los estudiantes y motiva a crear valores como la cooperación, responsabilidad y comunicación entre ellos al conformar diferentes equipos de trabajo.

La creación de cursos para capacitación utilizando la informática lleva a los estudiantes hacia nuevos campos de aprendizaje donde el uso de la tecnología les hace más creativos y participativos. Con esta propuesta metodológica de aprendizaje el estudiante puede escoger libremente el tiempo y espacio más adecuado para el desarrollo de conocimientos y habilidades, liberando tensiones que muchas veces se presentan con la presencia del docente.

El curso de capacitación para el logro de Habilidades Comunicacionales que mejoren las relaciones personales planificado para los estudiantes del cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo” posee un entorno virtual con plataforma MOODLE y la metodología PACIE aplicada en el diseño del curso es de fácil manejo por parte de los estudiantes, quienes guiados, acompañados y orientados por el docente podrán desarrollar el proceso de aprendizaje en forma efectiva y eficiente.

Con la creación del curso de capacitación con entorno virtual como apoyo y complemento de aprendizaje en donde va implícito el acompañamiento, motivación y orientación del docente se garantiza un sistema de retroalimentación y refuerzo continuo dentro y fuera del aula. Además con el uso del aula virtual la comunicación entre docente y estudiantes es continua, concreta y crítica. Los estudiantes, al establecer una comunicación virtual tienen mayor confianza para exponer sus ideas,

debatir, y plantear temas de interés común por medio de los métodos sincrónicos como los chats y asincrónicos como los foros y correos electrónicos. Por consiguiente, el aula virtual permite ser utilizada dentro de la misma clase para diversificar actividades y adaptar ayudas para el desarrollo del conocimiento.

Desde esta perspectiva y para mejor comprensión de este trabajo de creación del Curso de Capacitación para el Desarrollo de Habilidades Comunicacionales con Entorno Virtual se le ha dividido en tres capítulos:

El primer capítulo de esta propuesta hace un análisis de las herramientas recursos y actividades que ofrece la plataforma virtual MOODLE para orientar y reforzar el aprendizaje resaltando las características, generales, pedagógicas y funcionales.

Un segundo capítulo trata de la metodología de aprendizaje PACIE, esta metodología fomenta el uso de los TIC de manera interactiva entre los actores del proceso educativo, estimulando el inter y auto aprendizaje en forma virtual; los aspectos fundamentales de este capítulo son: Presencia, Alcance, Capacitación, Interacción, y E-learning aplicados en un entorno virtual.

En el tercer capítulo se analiza los contenidos, se diseña, desarrolla el aula virtual con los contenidos correspondientes al curso de capacitación de Habilidades Comunicacionales. Para ello se aplicará la versión Moodle 1.9 y recurso multimedia voki, animación flash, presentación de diapositivas videos y otros.

## **CAPÍTULO I**

### **ÁMBITO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Planteamiento del problema**

Desde mucho tiempo atrás quienes están al frente de organizaciones e instituciones de formación profesional han buscado mejorar su comunicación organizacional, como una forma de alcanzar la excelencia en este mundo competitivo y de esta manera obtener logros y beneficios, que les lleven al éxito.

En la actualidad se vive en un mundo globalizado, donde la comunicación es el factor primordial para los seres humanos, la tecnología ha permitido que la distancia y el tiempo se acorten y los seres humanos puedan comunicarse y tener contacto con personas de culturas distantes en las que los intereses comunes son cada vez más frecuentes. Hoy nos enfrentamos en un horizonte mucho más amplio, no nos limitamos a una región, a un país, a un continente, hoy el mundo es uno solo, por lo que se requiere conocimientos y habilidades que permitan enfrentar y resolver los problemas de una sociedad en constante cambio.

Comunicarse con efectividad y en forma asertiva es una de las claves del éxito en la complejidad del mundo laboral, de nada servirían los conocimientos profesionales si se pierde de vista que la habilidad comunicacional es una herramienta que propicia la integración de los seres humanos, a través del desarrollo de una competencia comunicativa para que estos puedan responder con eficiencia a las demandas de su entorno.

Actualmente el saber comunicarse es fundamental en la toma de decisiones, razón por la cual las instituciones buscan transformarse en centros donde la comunicación sea el eje para el desarrollo de todas las actividades y se pueda formar holísticamente a todos los elementos que la integran para alcanzar metas comunes.

En nuestro país se busca que quienes dirigen Instituciones o grupos humanos y con mayor razón organizaciones de servicio a la colectividad como es la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, posean una eficiente habilidad comunicacional, es decir estén debidamente capacitados para manejar los grupos humanos relacionados con su profesión

En la Institución policial se manejan dos ejes: el eje policial que está conformado por materias de formación policial, formación humana, física, servicios prácticos y espíritu profesional y el segundo eje conformado por materias complementarias para la tecnología que deben integrarse con otros conocimientos específicos que permitan la formación integral del cadete, que no está debidamente capacitado para una comunicación efectiva y asertiva.

Esta carencia constituye el punto de partida del proyecto, es decir la situación inicial de la investigación que permitirá obtener datos e información para la planificación del programa de capacitación que se planteará y que busca desarrollar la habilidad comunicacional, misma que, al final de la capacitación, puede ser utilizada en negociación, metodologías para grupos operativos y círculos de calidad, innovación organizacional y evaluación de desempeño que permitan alcanzar un cambio de actitud para la toma de decisiones.

En la actualidad la Escuela Superior de Policía “ General Alberto Enríquez Gallo”, cuyo objetivo es la formación de oficiales de Policía, afronta un grave problema como es el desarrollo inadecuado de las habilidades comunicacionales por parte de los cadetes, situación que afecta a las relaciones interpersonales y a la solución de problemas institucionales y profesionales.

Por lo expuesto, la capacitación en habilidades comunicacionales, constituye un reforzamiento positivo que, sumado a la experiencia que irán adquiriendo en el desenvolvimiento de sus actividades, pretende que, los futuros Oficiales de la Policía Nacional, desarrollen la habilidad comunicacional a través de la cual mejoren los patrones de comportamiento y llegue a la eficiencia comunicativa y asertiva tanto internamente en la Institución como externamente con los grupos de la comunidad con los cuales deben interactuar.

## **1.2 Delimitación del problema**

La realización de un curso virtual de capacitación que ayude a desarrollar habilidades comunicacionales proporciona la oportunidad para que, quienes están por egresar de la Escuela de Formación de Policías “General Alberto Enríquez Gallo”, complementen su formación académica y desarrollen habilidades comunicacionales como son; leer, escribir y hablar a través de procesos dinámicos e interactivos. La utilización de nuevas tecnologías de aprendizaje permitirá que los estudiantes participen activamente en la adquisición del conocimiento e intervengan en las diferentes actividades planificadas para el curso en igualdad de condiciones con sus compañeros participantes y con el docente, en un ambiente de aprendizaje adecuado, medios que le permitirán desarrollar un espíritu crítico, por medio del análisis y la reflexión, procesos indispensables en la labor policial.



Además de la importancia de los contenidos, que ayudan al desarrollo de las habilidades comunicacionales, está fundamentalmente la metodología que se aplica. Las nuevas tecnologías de la educación permiten crear entornos virtuales de aprendizaje, hacen que sean más eficientes las actividades que se planifican para las aulas virtuales, las mismas que realiza el estudiante y resultan más efectivas en el desarrollo de las habilidades comunicacionales promoviendo el enriquecimiento personal y el profesionalismo en la carrera policial.

La presente propuesta es de relevancia trascendental para los estudiantes del cuarto año a nivel superior en la Escuela de Formación de Policías “General Alberto Enríquez Gallo” pues se advierte que una de las falencias que tiene al egresar el cadete, es la deficiencia en cuanto se refiere a las habilidades de comunicación, como son la lectura, escritura y principalmente el hablar en público. Para cada una de las habilidades se requiere conocer procesos específicos para su aplicación y saber dominarlos, al mismo tiempo es necesario considerar otros aspectos como lo psicológico, social y cultural que inciden en los procesos comunicativos dentro de los diferentes contextos en los que tienen que desarrollar la actividad profesional.

Se asume que saber hablar, leer y escribir es saber comunicarse, pero esto no es suficiente, si bien han adquirido conocimientos que les permiten relacionarse con los demás hay habilidades comunicacionales que van desarrollándose por medios de procesos y práctica continua.

Al egresar el cadete y asumir el rol que le corresponde en el campo profesional, en contextos con características diferentes y muchas veces desconocidas, no pueden establecer una comunicación adecuada debido a diversos aspectos fundamentales como son:

- Comunicación limitada entre miembros civiles y policiales.

- No hay políticas comunicativas, lo que limita la relación con la comunidad.
- Carencia de un amplio vocabulario.
- Limitaciones en la transmisión de información.
- Bajo nivel de comprensión lectora.
- Falta de conocimiento de procesos lectores.
- Pánico escénico que impide hablar en público.
- Desconocimiento de normas para la escritura.
- Falencias en la redacción.
- Inadecuada aplicación de reglas ortográficas.
- Uso inadecuado de las NTIC (Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación) .
- Falta de espíritu analítico, crítico, reflexivo.
- Falta de espíritu investigativo.
- Carencia de autocrítica.
- Abuso de las clases magistrales.

Estos y otros factores hacen que los cadetes del cuarto año de la Escuela de Formación de Oficiales “General Alberto Enríquez Gallo “, no hayan alcanzado el desarrollo de las habilidades comunicacionales que les permitan interrelacionarse, de manera eficiente y efectiva, con los elementos de la comunidad en un determinado contexto. Es imprescindible que estén preparados para desempeñarse con solvencia en el rol que cumple la Institución Policial en la sociedad, como por ejemplo el de ser responsables de una UPC.

Al respecto se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Cómo diseñar un curso de capacitación que desarrolle las habilidades comunicacionales de manera efectiva en los cadetes del cuarto año de la Escuela de formación de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”?

- ¿Qué metodología se debe utilizar en el curso de capacitación de habilidades comunicacionales para que sea interactivo y dinámico y ayude al desarrollo de las relaciones interpersonales?
- ¿Cuándo y cómo debe realizar el curso de capacitación para desarrollo de habilidades comunicacionales que permita la interrelación con la comunidad?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar un curso de capacitación de habilidades comunicacionales con entorno virtual que mejore las relaciones interpersonales con la comunidad, para los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de policía “General Alberto Enríquez Gallo”.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar las necesidades y falencias en la comunicación de los cadetes del cuarto año de la Escuela Superior de policía “General Alberto Enríquez Gallo”.
- b) Crear un curso de capacitación con entorno virtual de aprendizaje para el desarrollo de habilidades comunicacionales que ayuden al mejoramiento de las relaciones interpersonales con la comunidad.
- c) Dotar a los cadetes de habilidades comunicacionales que les permita mejorar sus relaciones interpersonales.

### **1.4 Justificación e importancia**

La habilidad comunicacional en la actualidad es de suma importancia

para la formación de los profesionales y principalmente de quienes van a trabajar directamente con la colectividad, como es el caso de los cadetes de Policía; es imprescindible que se busque su perfeccionamiento mediante la capacitación y orientación adecuada para que sepan cumplir con los principios e ideales de la Institución policial así como la Constitución y Leyes de la República del Ecuador.

El mejoramiento continuo del recurso humano es parte fundamental dentro del desarrollo de toda Institución y más aún de la Policial porque de esta manera se garantiza la calidad del servicio que presta a la comunidad. Una oportuna y eficiente capacitación y actualización de conocimientos permite estar a la par del desarrollo social y el cumplimiento de los objetivos para los que fueron preparados.

La implementación de un curso de capacitación sobre habilidad comunicacional en la Escuela Superior de Policía “Gral. Alberto Enríquez Gallo” constituye un aporte académico y una demostración de que la Escuela Superior de Policía “Gral. Alberto Enríquez Gallo” está a la vanguardia en cuanto a refiere a la preparación del talento humano.

El programa de capacitación que se entregará a la Institución como complemento de la formación académica es un aporte para el mejoramiento de las habilidades comunicacionales y las interrelaciones con la comunidad.

Cuenta con bibliografía amplia sobre comunicación, la metodología que se aplica corresponde a la metodología PACIE y Plataforma Moodle que permite un entorno virtual interactivo para el aprendizaje. En esta Metodología se considera:

- Un aprendizaje de calidad.
- Empatía Profesor-Alumno.

- Resultados efectivos en cuanto se refiere al desarrollo de habilidades comunicacionales.
- Aplicación de nuevas tecnologías para el aprendizaje.
- Procesos donde permite la retroalimentación.

Los resultados del sistema consecuente de la interacción entre seres humanos críticos, responsables, propositivos, autónomos en la toma de decisiones, con autoestima, madurez y vocación, capacidad para comprender y transformar la realidad socioeconómica, desenvolviéndose con eficiencia, eficacia y efectividad en su respectivo rol profesional.

La concepción pedagógica, resultante de la aprehensión de conocimientos, destrezas y valores, sustentada en la interdisciplinariedad y en la investigación científica, facilita la relación de las capacidades a desarrollarse, en base a las necesidades sociales, al ámbito ocupacional y a la concreción de problemas de la profesión policial.

Por su parte, la concepción psicológica, permite asumir al estudiante, como ser humano social, en permanente construcción, siendo el protagonista de los procesos de comprensión, aprehensión y transformación dialéctica de la realidad en la que se desenvuelve, articulando la construcción del conocimiento con la investigación de problemas significativos y relevantes.

## **1.5 Metodología**

En el desarrollo del presente trabajo se aplica el Método Comparativo. En el Diccionario de las Ciencias de la Educación (1983; 958), puede leerse: "Análisis que intenta descubrir semejanzas y diferencias realizando observaciones en distintos sistemas sociales o en el mismo sistema social en distintos momentos a lo largo del tiempo."

El método comparativo es muy usado en educación porque permite relacionar la forma cómo se producen los hechos y cuáles fueron las circunstancias previas.

Como modalidades básicas de investigación se ha considerado la investigación bibliográfica que es el sustento teórico de la propuesta, considerando diversos enfoques, teorías, conceptos y criterios de varios autores.

La modalidad de campo es fundamental para la estructura del curso ya que permite obtener información primaria o directa de los involucrados a través de la observación, entrevistas y encuestas. En esta modalidad, se toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

#### **1.5.1 Universo o población:**

Constituye la totalidad de un grupo de elementos u objetos que se quiere investigar, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con lo que se pretende investigar. En el desarrollo de la presente propuesta corresponde al recurso humano de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”.

#### **1.5.2 Muestra:**

Es un subconjunto de la población o parte representativa. En el presente desarrollo se considera a los cadetes del cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”. Se encuestó para la investigación a una muestra de 60 Cadetes.

#### **1.5.3 Técnicas y herramientas**

#### **1.5.3.1 La observación:**

Es la técnica más elemental, la misma que sirve para establecer características de hechos, objetos, realidades sociales y a las personas en su contexto cotidiano utilizando básicamente los sentidos. A la observación se le otorga validez por medio de la creación de una guía o cuerpo de conocimiento con un objetivo determinado.

En la presente investigación se observó las dificultades que tienen los oficiales de policía para expresarse en forma oral y escrita en su vida profesional al igual que los Cadetes en la redacción de textos y exposiciones en sus estudios diarios.

#### **1.5.3.2 La Encuesta:**

Es la técnica más efectiva, que se sirve de un cuestionario debidamente estructurado mediante el cual se recopila datos provenientes de la población o muestra frente a una problemática determinada. El cuestionario es un formulario de preguntas que llena el encuestado sin ningún tipo de presión o intervención del encuestador.

Las características más importantes de la encuesta son:

- a) No interviene el encuestador.
- b) Las preguntas del formulario son contestadas a voluntad del investigado.
- c) Por el anonimato la información puede ser más confiable.

En la presente investigación se elaboró un formulario para ser contestado por los señores Cadetes del Cuarto Año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, respetando el anonimato y sin presiones de ninguna naturaleza y que son el insumo para el presente trabajo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Conceptos de comunicación**

El término comunicación bien de la raíz latina “communicare”, que significa “poner en común”. Concepto que emplea una gran variedad de ciencias para definir, cada cual en su campo, una infinidad de fenómenos distintos aunque todos ellos de naturaleza similar que se explica en su raíz etimológica. (<http://victorsolano.com/definiciones-de-comunicacion/>)

La comunicación es un elemento que siempre está presente en la vida del ser humano y se lo utiliza con propósitos muy diversos, es el eje para vivir en armonía con los demás, en otras ocasiones permite dar o recibir información, también se lo usa para tener una relación interpersonal con los demás seres humanos. Mediante la comunicación se puede realizar transacciones, solicitar empleo, hablar con superiores y subordinados, compañeros o amigos.

Se puede definir también a la comunicación como la transmisión y recepción, dinámicas de mensajes, contenidos de ideas. Medio principal para llevar a cabo la interacción entre dos individuos, ya sea través del lenguaje o por otros medios. Es un comportamiento mediante el cual el emisor busca despertar una reacción a través de un mensaje dirigido a un receptor. (<http://victorsolano.com/definiciones-de-comunicacion/>)

Comunicación es transferencia de información comprendida de una a otra persona. Proceso por el cual se muestran unos resultados y son



conocidos por otras personas, permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada. En este proceso se crean condiciones estables para que los diferentes sentidos y formas de ver el mundo que producen los diferentes grupos, sectores, comunidades de la sociedad puedan circular y competir en igualdad de condiciones.

La comunicación es el proceso de interacción social basado en la transmisión de mensajes de información de un ente a otro a través de símbolos, señales y sistemas de mensajes como parte de la actividad humana, y se expresa a través del nexo, relación o diálogo que se establece entre las personas en el cual la acción de uno repercute sobre las características de otros.

Proceso que tiene por finalidad la transmisión intencionada de un mensaje. Quien envía el mensaje -emisor- conoce, sabe quién lo recibirá -receptor- y para qué enviará su mensaje. Entonces, lo elabora adecuadamente, a fin de lograr su propósito y adecuándose al medio a través del cual lo va a transmitir.

Para definir lo que es la comunicación es necesario analizar lo que dicen varios autores: <http://www.apuntesgestion.com/concepto-de-comunicacion/>

B.F. Lomonosov y otros ("El Proceso de la comunicación en Psicología" pág. 89) "La comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupar".

E. Pichón. Riviere (“El Proceso Grupal de Psicoanálisis a la Psicología Social” pag.89). “La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto”.

Z.M.Zorín, en “Psicología de la Personalidad” ([http://www.comunicacion.us/medios/lenguaje/escrita/diferentes\\_definiciones/](http://www.comunicacion.us/medios/lenguaje/escrita/diferentes_definiciones/)). Manifiesta “Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistema de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano”.

Fernando González Rey en “Personalidad y Educación”, (1999) “La comunicación es un proceso de interacción social a través de signos y sistemas de signos que surgen como producto de la actividad humana. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones”.

Colectivo de autores del ISP Enrique José Varona, “Es el proceso de transmisión de información de un emisor (A) a un receptor (B) a través de un medio (C). En la transmisión y la recepción de esa información se utiliza un código específico que debe ser “codificado”, por el emisor y “decodificado” por el receptor”.

De los conceptos expuestos se puede decir que la comunicación es el proceso donde interactúan diversos elementos (emisor, receptor, mensaje y medio) a través de la información que puede ser percibida, transmitida y entendida. Así como el impacto que llega a tener en la sociedad.

## **2.2. Niveles de la comunicación**

La comunicación se ejerce en diversos niveles que son:

### **a. Comunicación intrapersonal**

Es la forma de comunicación que se produce dentro del individuo, es decir es el hablar con uno mismo. La comunicación intrapersonal es de tal importancia que muchas disciplinas como la Psicología, la Filosofía, La Mercadotecnia han realizado importantes investigaciones al respecto. Enfocando estos estudios principalmente a la toma de decisiones.

Es importante tener en cuenta que antes de entablar una comunicación exitosa con los demás, se debe hablar con uno mismo.

### **b. Comunicación interpersonal**

Este nivel corresponde a la comunicación entre dos o más personas quienes transmiten un mensaje en forma directa y reciben una respuesta inmediata.

### **c. Comunicación de grupos pequeños**

Se produce cuando tres o más participantes realizan una actividad comunicativa recíproca, en la que cada uno tiene el rol de emisor-receptor por lo tanto no existe un orden de participación en la comunicación de los interlocutores. Edwing Cohen en el Arte de Hablar en Público (1983) dice que ocho sería la cantidad máxima de personas participantes en un grupo pequeño, ya que una cantidad superior haría que el flujo de la comunicación entre los participantes fuera desigual.

En este nivel de comunicación el grupo tiene una tarea determinada cada miembro asume, en teoría, una tarea equitativa a la del resto del grupo, aunque suele presentarse líderes que hagan una distribución particular en la repartición de las tareas.

#### **d. Comunicación pública**

Se presenta cuando el peso de la comunicación recae sobre una persona quien envía un mensaje a un grupo indeterminado de receptores físicamente presentes.

En este nivel los receptores no pueden responder de manera individual al emisor. Hay retroalimentación aunque no en relación uno a uno.

#### **e. Comunicación masiva**

En este nivel de comunicación intervienen los elementos del proceso comunicativo, emisor, receptor, mensaje, retroalimentación y ruido, se caracteriza por el uso de un medio de comunicación social: la radio, los periódicos, la televisión, el Internet.

### **2.3. Competencias**

El enfoque por competencia y estándares no es nuevo, países desarrollados como Australia, Francia, España, El Reino Unido lo adoptaron en la formación de profesionales, luego el resto del mundo por la influencia macroeconómica de los países industrializados.

El origen de las competencias se debe a desarrollos científicos (neurociencias) a factores sociales (velocidad en el cambio) y a factores políticos (globalización)

### **2.3.1. Conceptualizaciones de competencias**

El término competencias tiene diversas acepciones de acuerdo al contexto en el que sea utilizado, a continuación se transcribe algunas:

En Finalidades y alcances del Decreto 230 del Ministerio de Educación, pág. 75 citado por Morales Gonzalo (Competencias y Estándares. Pág. 28. 2004) dice: “La competencia es la capacidad de hacer uso de lo aprendido de manera adecuada y creativa en la solución de problemas y en la construcción de situaciones nuevas en un contexto con sentido”

Por competencia se podría entender “Un conjunto de actitudes, valores, conocimientos y habilidades, personales, interpersonales, profesionales y organizacionales que faculta a las personas para desempeñarse apropiadamente frente a la vida y al trabajo” (Galeano Alberto 2002 citado por Naranjo:9)

“Capacidad de aplicar conocimientos, destrezas habilidades y actitudes al desempeño de la ocupación que se trate, incluyendo la capacidad de respuestas a problemas, imprevistos, la autonomía, la flexibilidad, la colaboración con el entorno profesional y con la organización del trabajo”. (Ministerio del Trabajo y la Seguridad Social de España 2001).

Conjunto de conocimientos habilidades y actitudes verificables que se aplican en el desarrollo de una función productiva (Lasida Javier 1998, [http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp\\_Arts.asp?titulo=364](http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=364)).

La UNESCO dice “Es un saber hacer, en el sentido de saber actuar e interactuar, de un saber cómo antes que de un saber que se puede agregar ,como ser saber y hacer, con adecuación técnica y ética y al mismo tiempo respetuoso, creativo y constructivo“.

En este caso no se diferencia de una destreza o habilidad, que se considera un saber hacer, o de una capacidad que tiene un sentido similar, pero una competencia se caracteriza por los mayores niveles de logro y porque implica la dimensión del ser.

Se entiende por competencia comunicativa a los conocimientos y aptitudes que necesita una persona para comunicarse en contextos de comunicación diversos que requerirán de diferentes usos del idioma.

La competencia comunicativa hace que el hablante logre producir e interpretar enunciados adecuados a la situación en la que participa, y puede valerse de la lengua como herramienta para lograr diferentes propósitos y sabe adaptar su lenguaje a la situación.

### **2.3.2 Tipos de competencia**

De las diversas tipologías realizadas por diferentes autores sobre competencias se puede obtener que las más usuales y más importantes son las que a continuación se detallan en su forma más concreta.

**Laborales.-** Aquellas requeridas para el desempeño de una función en un puesto de trabajo se refieren principalmente a desempeño de orden técnico que requieren de conocimiento y su aplicación práctica.

**Profesionales.-** Son propias de una determinada profesión como por ejemplo médico, maestro, policía, entre otras.

**Académicas.-** Son aquellas que preparan al individuo para el desempeño laboral o profesional.

**Cognitivas.-** Comprenden los procesos mentales.

**Cognoscitivas.-** Se refieren al desarrollo de conocimiento.

**Meta cognitivas.-** Se entienden las capacidades inherentes a la reflexión y la aplicación de los conocimientos en la práctica.

**Genéricas.-** Las que son indispensables para aplicarse en cualquier profesión, como es el caso de la competencia comunicativa.

**Globales.-** Son aquellas que agrupan a dos o más competencia específicas que se requiere para una profesión.

**Específicas.-** Son aquellas que se consideran como indispensables para una carrera o profesión.

### **2.3.3 Habilidad comunicacional dentro de la competencia comunicativa**

Es la capacidad o predisposición para comunicarse en forma eficaz y asertiva, en otras palabras la habilidad comunicacional es un grado de la competencia comunicativa frente a un objetivo determinado.

La habilidad comunicacional requiere de otras especiales que a continuación se describe:

#### **1. Comprender a la gente.**

Las personas no solo difieren en su parte física sino principalmente porque tienen diversas personalidades. Las personas son individuos con tantas similitudes como diferencias. Para comunicarse más efectivamente, cada tipo de personalidad requiere un estilo diferente, usar su propio lenguaje, su gestualidad, su ritmo y entonación.

## **2. Expresar su pensamiento y sentimiento de manera clara**

La tecnología actual está continuamente bombardeando con mensajes cada segundo del día, por eso, para competir con ese aluvión de "ruido" que cada persona enfrenta, su mensaje tiene que ser claro, sucinto y directo al punto.

## **3. Diga lo que piensa cuando sus necesidades no son satisfechas**

Decir lo que se piensa asegura la satisfacción de necesidades y es parte fundamental de una relación ya sea personal o de trabajo; la asertividad es una herramienta de comunicación muy útil dependiendo del contexto, pero no es apropiada en todas las situaciones, el uso imprevisto de la asertividad, puede ser percibido como una conducta agresiva.

## **4. Pedir feedback y darlo.**

En la técnica de la asertividad dar y recibir feedback es una habilidad comunicacional clave que debe ser aprendida si desea unas relaciones personales positivas.

## **5. Influnciar la forma de pensar y actuar de otras personas**

Todos tienen la posibilidad de influir la forma en que otros piensan y actúan. Ya sea que se aplique (de un extremo al otro) los principios de persuasión de Cialdini o simplemente la violencia (verbal o física); todos los días se presenta la posibilidad de influir en el comportamiento del interlocutor o de dar forma a los pensamientos o las acciones de la gente en base a una forma adecuada de actuar que conduce a una emoción y esta a su vez lleva a la acción.



## **6. Traer los conflictos a la luz y resolverlos**

Tratar con situaciones conflictivas no es algo 'natural' hay que sacar los conflictos y los resentimientos a la superficie en donde se los puede manejar.

## **7. Colaborar con otros en vez de hacer todo sola/o**

Aprender a delegar y compartir ha sido una pieza fundamental en el crecimiento personal, la forma más rápida de enterrarse en detalles excesivos y estar sobre cargado es tratar de hacer todo uno mismo.

## **8. Hacer un cambio cuando la relación no es productiva**

En ocasiones es necesario dar pasos drásticos para recuperar el equilibrio en una relación. Pero también, a veces, puede ser tan sencillo como cambiar el lugar de una reunión.

Es necesario aumentar el nivel de asertividad para asegurar que lo que se quiere decir sea recibido. La innovación puede significar incluir a otros en la reunión para que la persona entienda las implicaciones de sus actitudes y acciones y se le facilite encontrar un rol más significativo y satisfactorio fuera de su esfera de influencia.

### **2.3.4. Aspectos que mejoran la comunicación en las relaciones interpersonales**

- **Al criticar a otra persona, hay que hablar de lo que hace, no de lo que es.** No se debe dar calificativos a la persona con la intención de que cambie, sino más señalar con tino sus conductas o hábitos inapropiados.

- **Discutir los temas de uno en uno.** Debatir lo concerniente y no aprovechar para hablar de otro tema relacionado o peor aún sacar a la luz reproches por actos pasados.
- **No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas.** Conviene que la persona se libere de esas emociones porque, caso contrario, a futuro pueden causar desajustes de la personalidad.
- **No hablar del pasado.** Solo sirve si se lo trae a colación como modelo para mejorar una situación actual o planificar el futuro.
- **Ser específico.** Es útil hacer propuestas precisas, claras, concretas que permitan mejorar la comunicación y alcanzar un cambio de actitud en las otras personas.
- **Evitar las generalizaciones.** Para ser justos y honestos, para producir cambios, para alcanzar consensos conviene utilizar expresiones donde el interlocutor se sienta correctamente valorado. Las expresiones que contienen palabras como siempre y nunca raras veces son ciertas.
- **Ser breve.** Repetir varias veces lo mismo con distintas palabras, o alargar excesivamente el planteamiento, no es agradable y resulta cansado para quién escucha.
- **Cuidar la comunicación no verbal.** Se requiere tener en cuenta que la comunicación no verbal debe de ir acorde con la verbal.
- **Contacto visual.** Debe haber un contacto visual frecuente, pero no exagerado. Constituye una manifestación de respeto y sinceridad por parte del interlocutor.

- **Afecto.** Demostrarlo con el tono emocional adecuado para la situación en la que se está interactuando.
- **Elegir el lugar y el momento adecuados.** El momento debe ser propicio para transmitir algo o entablar una relación. Si no lo es, un buen estilo comunicativo, un modelo coherente o un contenido puntual pueden pasar desapercibidos.

### 2.3.5. La inteligencia emocional

En el campo psico-educativo, a partir de la propuesta de Gardner (1995) sobre las Inteligencias Múltiples y el concepto de Inteligencia Emocional de Goleman (1996), se ha manifestado un creciente interés por la llamada educación emocional priorizándose los aspectos emocionales del individuo.

Las obras señaladas y las de otros autores como (Pelechano, 1984; Mayer, Caruso y Salovey, 1999) aseveran que el éxito personal no depende, como se creía anteriormente, en forma exclusiva del nivel de inteligencia lógico-matemática sino principalmente de las habilidades del individuo en el manejo de contextos interpersonales.

La consecuencia es evidente, se debe formar a las futuras generaciones en habilidades como la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de sus sentimientos y emociones, el control de la ansiedad, la toma de perspectiva y estrategias comunicativas, es decir se les prepara para que sean competentes en sus profesiones y alcancen el éxito, y por consiguiente una mejor calidad de vida.

Según Bisquerra (1999) el objetivo de la educación emocional es fortalecer el bienestar social y personal, por medio de una educación

continua y permanente que incluya el crecimiento emocional y el cognitivo, para alcanzar el desarrollo integral de la personalidad.

De acuerdo con este autor, la educación emocional facilita actitudes positivas ante la vida, permite el desarrollo de habilidades sociales, estimula la empatía, favorece actitudes y valores para afrontar conflictos, fracasos y frustraciones y, en definitiva, ayuda a saber estar, colaborar y generar climas de bienestar social.

Debe abarcar todas las dimensiones de la persona, esto es, relaciones familiares, aspectos laborales, ocio, aspiraciones personales, amistades y relaciones de pareja, y fomentar su capacidad de autodeterminación en estos ámbitos o esferas vitales.

Implica necesariamente que los demás les perciban en su rol de profesional, y se les reconozca no sólo su capacidad sino su derecho a crecer en el sentido más profundo e íntimo de la palabra.

### **2.3.6. Las habilidades sociales**

El individuo como ser social difícilmente puede eludir la vida en sociedad, se desenvuelve en un ambiente familiar, en el estudio, en su lugar de trabajo, es decir siempre está en contacto con otras personas con quienes necesita interrelacionarse de una manera eficaz.

Unas apropiadas habilidades sociales son útiles en múltiples ocasiones como por ejemplo en: la integración en un grupo nuevo de amigos, el actuar correctamente en una entrevista de trabajo, el crear y mantener una relación adecuada con hijos adolescentes, el decir no sin que una relación resulte afectada, entre otras.

Las habilidades sociales constituyen un conjunto de conductas, basadas en comportamientos adquiridos y aprendidos, que le permiten expresar sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos con el debido respeto a los demás y ajustado al ambiente en que se desenvuelve.

Las habilidades sociales son conjuntos de conductas específicas que, constituyen las bases del comportamiento socialmente calificado.

La competencia social forma parte de la conducta adaptativa del sujeto y se refiere a una generalización evaluativa.

Por lo expuesto las habilidades sociales son conductas concretas que se aprenden si se dan las condiciones adecuadas para dicho aprendizaje. Existen numerosos programas de entrenamiento específicos para enseñar a una persona a ser socialmente hábil. Al utilizar alguno de estos programas más estructurados conviene comentar con un profesional de confianza, sobre todo, si la persona presenta conflictos en diversos ámbitos de su vida o si estas dificultades le causan un claro malestar en su vida cotidiana; en estos casos, el profesional podrá delimitar con precisión qué conflictos concretos manifiesta la persona y qué habilidades se deben entrenar, partiendo de las más simples para alcanzar en forma progresiva otras de mayor complejidad.

En numerosos casos, el aprendizaje por observación y el modelado en los contextos naturales suelen ser caminos muy eficaces y sencillos para ayudar a que un individuo incorpore nuevas habilidades sociales en su repertorio o competencia social.

Constituye una manera natural y espontánea de ir modelando su competencia social. el mostrar explícitamente, cada vez que se dé la ocasión, cómo pedir un favor o cómo rechazar una invitación o propuesta

desagradable. Es importante, en estos casos, que las personas más allegadas estén alertas a estas situaciones y se valgan de la mínima oportunidad para hacer consciente a la persona de cuál es la habilidad o conducta social específica más óptima en dicha situación. Una sencilla explicación verbal acompañada de una muestra real de cuál es la conducta adecuada facilita el aprendizaje de la misma por imitación. Asimismo, se le podrá solicitar repetir la conducta mostrada varias veces y en distintas situaciones, hasta alcanzar su ejecución espontánea.

En definitiva, las habilidades sociales, al igual que muchas otras conductas, se aprenden observando a los demás, poniéndolas en práctica y generalmente no requieren de una instrucción mediada. En ocasiones mostrar directamente unas pautas concretas, sencillas y adecuadas a su edad y capacidad, puede favorecer y optimizar el aprendizaje de dichas habilidades. Si las limitaciones o dificultades son importantes y preocupan a los familiares lo oportuno es contrastar esta inquietud con algún profesional, quien determinará si se precisan de pautas más específicas para afrontar esta situación.

### **2.3.7. Inteligencia socio personal e interpersonal**

.....Pelechano, en Habilidades Sociales como un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales (1984), establece una distinción entre Inteligencia Socio-personal e Inteligencia Interpersonal, la primera relacionada con el éxito y reconocimiento social de los méritos personales, con el funcionamiento institucional mientras que la segunda está asociada al reconocimiento de carácter personal.

Mientras que la inteligencia socio-personal se encuentra identificada con problemas de competencia social, la interpersonal tanto a nivel intrapersonal como interpersonal se identifica con la competencia

personal de solución de problemas personales de uno mismo y de los demás.

A raíz del paradigma de Inteligencias Múltiples de Gardner (1995), el término Inteligencia intra./ interpersonal está siendo ampliamente aplicado.

## **2.4. Relaciones interpersonales**

Con cierta frecuencia se encuentra profesionales adultos que presentan falencias en esta dimensión interpersonal, con graves problemas de comunicación, dificultades para establecer relaciones afectivas y trastornos de conducta.

En estos casos, de dificultad de comunicación se debe habilitar otras fórmulas o vías creativas para que el individuo pueda expresar su mundo interior y así evitar un aislamiento y ruptura con el otro mundo, el exterior

Por tanto, es fundamental potenciar su dimensión interpersonal o, en términos más actuales, su inteligencia emocional en los profesionales con altos grados de capacidad y autonomía, como en aquellos con más limitaciones. Ante lo expuesto, es necesario proporcionarles los mejores recursos posibles para que esta aventura de formar parte activa de la sociedad, con sus pros y contras, tenga éxito y sea gratificante para ellos y la sociedad en la que están inmersos.

A. Fierro ( Desarrollo\_personal › Relaciones interpersonales 1999:96) envía un mensaje que encierra el propósito último del devenir humano, del crecimiento personal y de la posibilidad de autodesarrollo: “También ellos han de confeccionar el cesto con los mimbres de los que disponen y, con la ayuda de otros, disponer de recursos para, al final de la

vida, aunque no escriban sus memorias, poder decirse a sí mismos en voz baja: creo que he vivido”.

#### **2.4.1. Principios de la comunicación interpersonal**

Según Marroquín y Villa (1995: 21) ([https://docs.google.com/document/d/17\\_6fHxLrqclGO1SwlsYi5uV7xu3WZyahyKKPuCJ2j1Q/edit?hl=en\\_US&pli=1](https://docs.google.com/document/d/17_6fHxLrqclGO1SwlsYi5uV7xu3WZyahyKKPuCJ2j1Q/edit?hl=en_US&pli=1)). “La comunicación interpersonal es no solamente una de las dimensiones de la vida humana, sino la dimensión a través de la cual nos realizamos como seres humanos (...) Si una persona no mantiene relaciones interpersonales amenazará su calidad de vida”. Según estos autores la comunicación interpersonal se basa principios a saber:

- Las personas se comunican porque esa comunicación es totalmente necesaria para su bienestar psicológico,
- La comunicación no es sólo una necesidad humana sino el medio de satisfacer otras muchas.

La capacidad de comunicación interpersonal no debe medirse exclusivamente por el grado en que la conducta comunitaria ayuda a satisfacer las propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de los suyos.

Las relaciones interpersonales constituyen, pues, un aspecto básico en la vida del ser humano, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino como un fin en sí mismo (Monjas, 1999) ([http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019945/019945\\_Cap2.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019945/019945_Cap2.pdf)).



## **2.4.2. Importancia de las relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona; a través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y en definitiva, limitar la calidad de vida.

En las relaciones interpersonales las habilidades sociales son las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal. Se tratan de un conjunto de comportamientos aprendidos que se ponen en juego en la interacción con otras personas (Monjas, 1999) ([http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019945/019945\\_Cap2.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019945/019945_Cap2.pdf)).

De acuerdo con Prieto, Illán y Arnáiz (<https://www.u-cursos.cl/ieb/2007/2/0355/221701/material/500240> 1995), centrándose en diversos contextos, las destrezas sociales incluyen conductas relacionadas con los siguientes aspectos, todos ellos fundamentales para el desarrollo interpersonal del individuo:

- Conductas interpersonales (aceptación de la autoridad, destrezas conversacionales, conductas cooperativas, etc.)
- Conductas relacionadas con el propio individuo (expresión de sentimientos, actitudes positivas hacia uno mismo, conducta ética, etc.)
- Conductas relacionadas con la tarea (trabajo independiente, seguir instrucciones, completar tareas, etc.)
- La aceptación de los compañeros.

Las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de la vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que permiten ser competentes en diferentes situaciones y escenarios así como obtener una gratificación social.

Hacer nuevos amigos y mantener amistades a largo plazo, expresar a otros las necesidades, compartir experiencias, tener empatía con las vivencias de los demás y defender intereses, entre otros son sólo ejemplos de la importancia de estas habilidades. La carencia de ellas da la sensación de ser socialmente incompetente y acarrea una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar.

Todas las personas necesitan crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, otorga la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.).

Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

Un clima favorable de relaciones interpersonales permite desarrollar habilidades para controlar el estrés: controlar el aburrimiento, descubrir las causas de un problema, quejarse, responder a una queja, abordar las pérdidas, mostrar camaradería, saber abordar el que le excluyan a uno, controlar los sentimientos de vergüenza, reaccionar ante el fracaso, aceptar las negativas, decir “no”, relajarse, responder a la presión de grupo, controlar el deseo de tener algo que no te pertenece, tomar una decisión, ser honesto que son habilidades que favorecen en el campo profesional y en el desarrollo de las actividades.

Un correcto manejo de las relaciones interpersonales exige la aplicación de:

**Habilidades sociales:** como: Pedir ayuda, estar en compañía, dar instrucciones, seguir instrucciones, discutir, convencer a los demás.

**Habilidades para manejar sentimientos:** Conocer y expresar los sentimientos propios, comprender los sentimientos de los demás, afrontar la cólera de alguien, expresar afecto, manejar el miedo o recompensarse por lo realizado.

**Habilidades alternativas a la agresión:** Pedir permiso, ayudar a los otros. Negociar, utilizar el control personal, defender los derechos propios, responder a la amenaza, evitar pelearse con los demás o impedir un ataque físico.

**Habilidades para el manejo de estrés:** Exponer o responder ante una queja, deportividad tras el juego, manejar la presión de grupo, de situaciones embarazosas, de mensajes contradictorios, de una acusación, ayudar a un amigo, responder a la persuasión, al fracaso o prepararse para una conversación difícil.

**Habilidades de planificación:** Decidir sobre las habilidades propias, sobre hacer algo, sobre qué causó un problema, establecer una meta, recoger información, ordenar los problemas en función de su importancia, tomar una decisión o concentrarse en la tarea.

#### **2.4.3. Dificultades para la Interrelación Personal**

En ocasiones, los profesionales manifiestan dificultades en su interrelación con la comunidad simplemente porque no han tenido ocasión

u oportunidad de aprender estas conductas. A veces, en contextos poco enriquecidos o con limitados modelos de referencia, la persona sencillamente no ha experimentado determinadas situaciones y por tanto no sabe cómo comportarse ante las mismas cuando éstas se presentan por primera vez.

Es necesario mantener un proceso de generalización de habilidades y transferencia a diferentes situaciones pues, cuantos más escenarios diversos, experiencias y oportunidades de relación se proporcione a los profesionales, se facilita en mayor medida que entrenen, adquieran y consoliden habilidades sociales cada vez más complejas y adecuadas a esta diversidad de situaciones.

En otras ocasiones, al haber aprendido un amplio rango de habilidades sociales, deben manejar un proceso de diferenciación o discriminación de la conducta apropiada. que permita determinar cuándo y como poner en práctica unas u otras, en función de las exigencias del contexto social para mantener relaciones interpersonales óptimas.

En este sentido, la persona podría encontrarse con dificultades para:

- Percibir y discriminar los estímulos relevantes del contexto.
- Generar alternativas de respuesta y valorarlas en función de sus posibles consecuencias.
- Tomar decisiones y planificar el curso de acción ante una situación social.
- Evaluar la propia conducta y su adecuación a las exigencias del contexto.
- Aprender de los errores y adecuar la acción.

#### **2.4.4. La ansiedad ante situaciones de interrelación social**

La ansiedad, por ser una sensación muy molesta y perturbadora para la persona, es un factor que dificulta el desempeño de algunas conductas, el realizar determinadas acciones o simplemente comportarse de acuerdo con unas exigencias sociales. La ansiedad hace, a un experto en un área de conocimiento determinado, incapaz de transmitir sus conocimientos y mostrarse competente de acuerdo con los requerimientos de dicha situación social.

La ansiedad dificulta nuestro flujo de pensamiento (no se puede pensar con claridad y la mente se queda en blanco) provoca reacciones fisiológicas desagradables, se respira con dificultad, aumenta la sudoración, se siente sequedad en la boca, condiciones que llevan a analizar las situaciones de manera distorsionada y a un posible fracaso.

Delimitar estas situaciones resulta eficaz y se debe abordar aquellas que pueden resultar más sencillas y manejables para la persona, y enseñarle qué conducta debe realizar, a la vez que intentar mantenerle en una condición relajada y tranquila, transmitiéndole pensamientos positivos sobre sí mismo y su capacidad para afrontar con éxito esta realidad.

Reforzar cualquier mejora en la conducta ayudará a incrementar el sentimiento de competencia y anticipar futuros éxitos en situaciones similares. Si la ansiedad bloquea seriamente a la persona, necesita contrastar estas situaciones con un profesional, quien determinará la necesidad de poner en marcha técnicas más sistemáticas para el control de la ansiedad (desensibilización sistemática, técnicas de relajación, reentrenamiento atribucional, entre otras.)

## **CAPÍTULO III**

### **LA CAPACITACIÓN CON ENTORNO VIRTUAL**

#### **3. La capacitación: generalidades**

##### **3.1. ¿Qué es la capacitación?**

Jaureguierry Mario dice: “La capacitación es un proceso que posibilita la apropiación de ciertos conocimientos capaces de modificar los comportamientos propios y de las organizaciones” por lo tanto capacitar a una persona es proporcionarles mayores aptitudes y conocimientos para que pueda desempeñarse con éxito en un puesto de trabajo.

(<http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>)

Cuando se habla de capacitación hay que considerar algunos aspectos que son fundamentales dentro de una organización o Institución como el campo profesional en el que se va a desempeñar, el plan de carrera que se posee, la misión, visión y valores que se aspira una institución, por lo tanto no solo se debe considerar capacitar a un individuo dentro de su profesión sino también en temas que tiene que ver con su relación con la comunidad como son: las relaciones personales, el respeto al individuo, la calidad de servicio que se proporciona, el trabajo en equipo y la habilidad que se debe tener para comunicarse con los demás.

Capacitar es ayudar al desarrollo personal de un individuo dentro de una determinada profesión, a través de actividades que respondan a las necesidades y busquen mejorar actitudes, conocimientos, habilidades, o

conductas personales, es decir con la capacitación se busca perfeccionar al profesional en su puesto de trabajo.

En la actualidad todo profesional debe capacitarse en forma continua para estar acorde con el mundo globalizado y los avances científicos y tecnológicos que se van dando día a día; de esta manera se van a incrementar sus habilidades y aptitudes profesionales, en especial las comunicativas, lo cual permite que toda institución se vuelva más productiva, necesaria y fuerte.

La capacitación es un elemento muy importante y juega un papel preponderante en la vida de las organizaciones y del personal que las integra, de tal forma que: “Aunque la capacitación o el entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales” (Werther Jr. y Davis, 1998, p. 208).

Según Werther Jr. y Davis (1998 p 209) las razones para proporcionar capacitación pueden ser muy variadas, en los últimos años se ha tenido un incremento en la necesidad de tener más y mejores conocimientos, el hombre moderno sufre una intensa curiosidad y un indomable afán inquisitivo, con toda seguridad, las organizaciones del futuro continuarán experimentando ese deseo de saber, que además de enriquecer sus vidas personales, enriquecen a las organizaciones para las cuales trabajan. Otros beneficios que aporta la capacitación son:

- 1) Ayuda a mejorar las aptitudes y las actitudes.
- 2) Eleva los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales.

- 3) Mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo.
- 4) Guía al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- 5) Crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización.
- 6) Mejora las relaciones entre jefes y subordinados.
- 7) Sistematiza el trabajo.
- 8) Fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas.
- 9) Propicia el desarrollo y las promociones.
- 10) Incrementa la productividad y la calidad.
- 11) Contribuye a mantener bajos los costos de operación en muchas áreas.
- 12) Ayuda en el manejo de conflictos y tensiones.
- 13) Permite el establecimiento y logro de metas individuales.

### **3.2. El proceso de capacitación**

Capacitación: es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente, que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y en forma.

En la capacitación se emplea métodos que proporcionen al personal las habilidades que éstos necesitan para realizar su trabajo y comprende desde cursos sencillos hasta los más complejos.

Obed Delfin (Proceso de capacitación y adiestramiento ([www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administracion y Finanzas › Recursos Humanos) dice: “La capacitación es un proceso que lleva al mejoramiento continuo de las actividades laborales, para lograr mejores formas de trabajo. Ésta



es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuyo propósito general es: preparar desarrollar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores. En este sentido, la capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador, para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas. Producir resultados de calidad, dar excelente servicio a los clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización”.

El mismo autor señala que: “Por medio de la capacitación el perfil del trabajador se adecua al perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requerido en un puesto de trabajo. La capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, este último implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria.”

La capacitación es un elemento muy importante y juega un papel preponderante en la vida de las organizaciones y del personal que las integra, de tal forma que: “Aunque la capacitación o el entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades. Las actividades de desarrollo, por otra parte, ayudan al individuo en el manejo de responsabilidades futuras, independientemente de las actuales” (Werther Jr. y Davis, 1998, p. 208).

El proceso de capacitación puede darse de dos formas: La primera se puede aprovechar los conocimientos de quienes participan en un grupo de trabajo específico, por medio del intercambio de experiencias que fomenta el aprendizaje y la segunda proporcionada por facilitadores especializados en el área que se requiere.

Dentro de las Instituciones u organizaciones la capacitación debe ser continua y debe seguir determinados pasos para la realización de un proceso adecuado y para esto se debe realizar la planeación.

De acuerdo con Werther Jr. y Davis (1998, p. 211), al planificar una capacitación se debe seguir los siguientes pasos:

1. Detectar o diagnosticar las necesidades de capacitación.
2. Determinar los objetivos de la capacitación y desarrollo e identificar los elementos a considerar en la etapa de la evaluación.
3. Diseñar los contenidos de programas y principios pedagógicos a considerar durante la impartición de la misma.
4. Impartir capacitación para desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes).
5. Evaluar considerando que la evaluación puede ser: *diagnóstica* para determinar los conocimientos previos y partir de ahí para otorgarle los nuevos conocimientos; *formativa* durante la capacitación para corregir cualquier desviación, error o falla en el proceso y *sumativa* o posterior: para conocer el impacto, el aprovechamiento y la aplicación de las habilidades desarrolladas o adquiridas en el desempeño de la función para la cual fue capacitado.

.....Chiavenato (<http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>) propone también un modelo con las siguientes etapas:

1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación

2. Desarrollo de planes y programas
3. Establecimiento de objetivos de la capacitación
4. Estructuración de contenidos de la capacitación
5. Diseño de actividades de instrucción
6. Selección de recursos didácticos
7. Diseño de un programa o curso de capacitación
8. Impartición o ejecución de la capacitación

### **3.3. Capacitación con entorno virtual**

#### **3.3.1. El entorno virtual**

La presencia de la globalización en el mundo ha traído grandes cambios científicos y tecnológicos a la humanidad. Los inusitados cambios tecnológicos han traído nuevos dispositivos; múltiples redes de conexión; notable aumento de la información disponible; personas “híper conectadas”. Estos cambios traen consigo que las costumbres y formas de relacionarse de la sociedad, el mundo y principalmente la forma de aprender ha cambiado.

La educación debe estar a la par con el avance tecnológico, y constituye una necesidad primordial el que la tecnología sea parte de los procesos de enseñanza aprendizaje con la incorporación paulatina de la TIC que es una propuesta E-Learnig que busca satisfacer las necesidades formativas de los estudiantes.

Javier García Manzanedo: expresa “...asistimos a un nuevo modelo social caracterizado por los rápidos cambios y transformaciones auspiciados por el desarrollo tecnológico en gran medida y donde la formación debe adaptarse esta nueva situación”

<http://books.google.com.ec/books?id=UNYRHRahYp0C&pg=PA15&lpg=PA15&dq>

### **3.3.2. Aspectos fundamentales del modelo**

Al utilizar un modelo de entorno virtual de aprendizaje hay que considerar algunos aspectos como son:

a. Aspecto administrativo:

En el campo administrativo se debe considerar que un entorno virtual de enseñanza y aprendizaje es un sistema que integra diferentes soluciones teniendo como objetivo principal proporcionar apoyo adecuado a las actividades de enseñanza aprendizaje donde los actores principales son los docentes y los estudiantes quienes requieren de recursos entrenados y procesos bien definidos .

b. Aspecto pedagógico:

Si bien es cierto que el maestro es quien planifica la parte didáctica y pedagógica del proceso de aprendizaje, en el entorno virtual se necesita de herramientas informáticas disponibles por lo que se requiere de cierta formación, capacitación y preparación del docente en este aspecto , así como de acompañamiento de personal especializado hasta dominar el manejo de las herramientas.

c. Aspecto técnico:

La asistencia técnica en un entorno virtual de aprendizaje es de suma importancia ya que pueden surgir problemas que atenten a la usabilidad del sistema y se requiere de personal especializado que responda a este tipo de problemática.

d. Aspecto funcional:

Todo lo referente a un entorno virtual como son tareas, la gestión del aula virtual: la creación, el proceso de matriculación de estudiantes, la asignación de docentes, el manejo de los roles, etc., deberían realizarse de una manera estandarizada y por personal específico que dará homogeneidad para que exista orden en la realización de las actividades, ya que el docente en el aula virtual es un usuario y no un gestor del entorno virtual.

e. Aspecto evolutivo:

Un entorno virtual de aprendizaje no debe tener una permanencia estática debe ser cambiante, debe considerar una evolución previsible para estar acorde con la realidad que se vive de esta manera se puede realizar un proceso de control y de permanente actualización que busque adaptar el entorno virtual a nuevas herramientas para su optimización permanentemente.

### **3.3.3. Beneficios de un entorno virtual**

La creación de un entorno virtual para el aprendizaje trae consigo beneficios a los participantes y a la Institución entre los principales están los siguientes:

El seguimiento del curso se puede realizar desde cualquier lugar, siempre que se disponga de los medios técnicos.

Los cursos de teleformación permiten que el estudiante adapte el horario a sus necesidades personales, hay un seguimiento “asíncrono” aunque no necesariamente coincide con el momento en que intervienen sus compañeros de curso o el profesor.

Las TIC no solo facilitan la ruptura de esquemas fijos espacio-temporales sino que además brindan un sin fin de posibilidades didácticas.

Se dispone de herramientas de búsqueda de documentación que permitan al estudiante satisfacer sus necesidades de información.

El aprendizaje es interactivo a través de entornos telemáticos que permitan disponer de toda la información necesaria para el mismo así como faciliten la interacción entre todos los participantes de un modo más sencillo.

Reduce los costes de formación presencial al evitar los desplazamientos para asistir a cursos de formación.

Rapidez en el acceso a contenidos.

### **3.4. El aula virtual**

El aula virtual es el medio en la WWW el cual los educadores y educandos se encuentran para realizar actividades que conducen al aprendizaje. (Horton, 2000, <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2326/AulaVirtual.pdf?sequence=2>)

Norma Scagnoli dice que el aula virtual es un sistema donde se involucran información y actividades en el proceso de aprendizaje permitiendo interactividad, comunicación, evaluación y manejo de la clase. (<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2326/AulaVirtual.pdf?sequence=2>)

La misma autora dice “Las aulas virtuales hoy toman distintas formas y medidas, y hasta son llamadas con distintos nombres. Algunas son sistemas cerrados en los que el usuario tendrá que volcar sus contenidos y limitarse a las opciones que fueron pensadas por los creadores del espacio virtual, para desarrollar su curso. Otras se extienden a lo largo y a lo ancho de la red usando el hipertexto como su mejor aliado para que los alumnos no dejen de visitar o conocer otros recursos en la red”.

Continuando con Norma Scagnoli explica que el aula virtual es un complemento de las clases presenciales y es puesta en la red con la finalidad de que los estudiantes tengan la facilidad de llegar al material de clase el mismo que puede ser enriquecido con otros recursos informativos de la red.

En el sistema del aula virtual se puede publicar todo lo concerniente a la información de un curso como: horarios, programas, contenidos y de esta manera se amplía la comunicación con los participantes fuera del aula.

Este sistema permite la familiarización con el uso de la tecnología dándole facilidad para acceder a cualquier material actualizado y desde cualquier equipo informático conectado a la red, facilitando el trabajo en clases numerosas. Los alumnos logran comunicarse aún fuera del horario de clase sin tener que concurrir a clases de consulta, pueden compartir puntos de vista con compañeros de clase, y llevar a cabo trabajos en grupo. También permite limitar el uso de fotocopias ya que los alumnos deciden si van a guardar las lecturas y contenidos de la clase en un disquete para leer en la pantalla, o si van a imprimirlo, según los estilos de aprendizaje de cada uno.

#### **3.4.1. Elementos esenciales que componen el aula virtual**

Alida Bazo docente de informática en su blog dice “la estructura de una aula virtual surgen de la adaptación de un aula tradicional a la que se agregaran adelantos tecnológicos accesibles a la mayoría de los usuarios, y en la que se reemplazarán factores como la comunicación cara a cara, por otros elementos. (<http://www.slideshare.net/bazoalida/alida-bazo>).

Básicamente el aula virtual debe contener las herramientas que permitan:

1. Distribución de la información
2. Intercambio de ideas y experiencias.
3. Aplicación y experimentación de lo aprendido, transferencia de los conocimientos e integración con otras disciplinas.
4. Evaluación de los conocimientos
5. Seguridad y confiabilidad en el sistema.

#### **1. Distribución de la información:**

El aula virtual debe permitir la distribución de materiales en línea y al mismo tiempo hacer que esos y otros materiales estén al alcance de los alumnos en formatos standard para imprimir, editar o guardar.

Los contenidos de una clase que se distribuye por la WWW deben ser especialmente diseñados para tal fin. Los autores debe adecuar el contenido para un medio en el cual se nuclean diferentes posibilidades de interacción de multimedios y adonde la lectura lineal no es la norma.

Los materiales para la clase que de por sí son extensos deberán ser puestos al alcance del alumno en otros formatos que le permitan: a) salvarlo en su disco para evitar largos periodos de conexión, b) imprimirlo con claridad para leerlo, c) sugerir libros de texto que acompañarán al curso en línea, y por último, d) si el curso va a incluir elementos



multimediales como vídeo, sonido o gráficos de alta resolución que se demorarán al bajar de Internet es aconsejable que esos elementos se distribuyan también en un CDROM que acompañe a la clase, y que los alumnos pueden recibir cuando reciben todo el material o los documentos administrativos que certifican su inscripción en el curso.

## **2. Intercambio de ideas y experiencias.**

Recibir los contenidos por medio de Internet es solo parte del proceso, también debe existir un mecanismo que permita la interacción y el intercambio, la comunicación. Es necesario que el aula virtual tenga previsto un mecanismo de comunicación entre el alumno y el instructor, o entre los alumnos entre sí para garantizar esta interacción. Especialmente en la educación a distancia adonde el riesgo de deserción es muy alto y una de las maneras de evitarlo es haciendo que los alumnos se sientan involucrados en la clase que están tomando, y acompañados por pares o por el instructor. El monitoreo de la presencia del alumno en la clase, es importante para poder conocer si el alumno visita regularmente las páginas, si participa o cuando el instructor detecta lentitud o ve señales que pueden poner en peligro la continuidad del alumno en el curso.

## **3. Aplicación y experimentación de lo aprendido.**

La teoría de una clase no es suficiente para decir que el tema ha sido aprendido. Aprendizaje involucra aplicación de los conocimientos, experimentación y demostración. El aula virtual debe ser diseñada de modo que los alumnos tengan la posibilidad de ser expuestos a situaciones similares de práctica del conocimiento. Por el solo hecho de experimentar, no para que la experiencia sea objeto de una calificación o examen. En el mundo virtual esto es posible a través de diferentes métodos como ejercitaciones que se autocorrigen al terminar el ejercicio, o que le permiten al alumno comparar su respuesta con la respuesta

correcta o sugerida por el instructor para que el mismo juzgue su performance.

#### **4. Evaluación de los conocimientos:**

Además de la respuesta inmediata que el alumno logra en la ejercitación, el aula virtual debe proveer un espacio adonde el alumno es evaluado en relación a su progreso y a sus logros. Ya sea a través de una versión en línea de las evaluaciones tradicionales, o el uso de algún método que permita medir la performance de los estudiantes, es importante comprobar si se lograron alcanzar los objetivos de la clase, y con qué nivel de éxito en cada caso. El estudiante debe también ser capaz de recibir comentarios acerca de la exactitud de las respuestas obtenidas, al final de una unidad, módulo o al final de un curso.

#### **5. Seguridad y confiabilidad en el sistema:**

Un aula virtual debe ser el espacio adonde el alumno puede adquirir conocimientos, experimentar, aplicar, expresarse, comunicarse, medir sus logros y saber que del otro lado está el profesor, instructor o responsable de esa clase, que le permite aprender en una atmósfera confiable, segura y libre de riesgos.

Para que la clase se lleve a cabo en el aula virtual bajo condiciones ideales, el profesor debe garantizar que antes de comenzar todos alcanzan los requisitos básicos para poder participar del curso, publicar y hacer conocer esos requisitos y el modo de lograrlos para aquellos que no los tienen, asegurar igual acceso a los materiales del curso, brindando distintas opciones para atender los estilos de aprendizaje de los educandos y sus limitaciones tecnológicas, alentar a la comunicación y participación de los alumnos en los foros de discusión, o sistemas alternativos de comunicación, mediar para que la comunicación se realice

dentro de las reglas de etiqueta y con respeto y consideración, respetar los horarios y fechas publicadas en el calendario de la clase, hacer conocer los cambios a todos los alumnos y mantener coherencia en el modo de comunicación, y ofrecer en la medida de lo posible sesiones extra curriculares, antes o durante el curso para que los alumnos tengan la oportunidad de resolver problemas técnicos relacionados con el dictado del curso que les impide continuar, evitando así que la clase se distraiga con conversaciones ligadas a la parte técnica.”  
([aulasvirtualespacie.blogspot.com/.../elementos-esenciales-que-compo...](http://aulasvirtualespacie.blogspot.com/.../elementos-esenciales-que-compo...))

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**Encuesta realizada a Cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”**

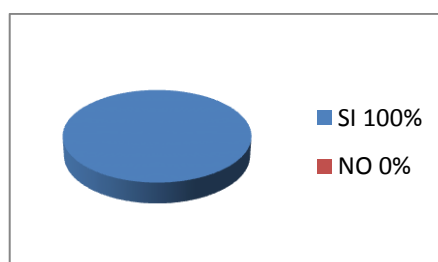
**Cuadro IV 1**

**La comunicación ayuda a un adecuado crecimiento personal.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	100
NO	0	0
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 1**

**La comunicación ayuda a un adecuado crecimiento personal.**

#### **Interpretación**

Todos los señores cadetes encuestados están de acuerdo en que la comunicación facilita un correcto crecimiento personal.

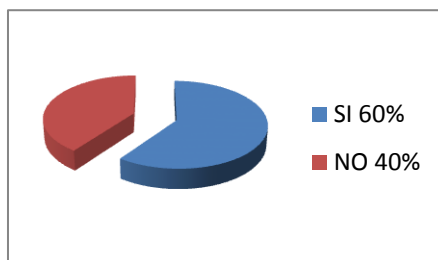
**Cuadro IV 2**

**Le agrada leer**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	60
NO	24	40
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 2**

**Le agrada leer**

**Interpretación**

De los encuestados al 60%.le agrada leer, lo que les ayuda en su desenvolvimiento personal.

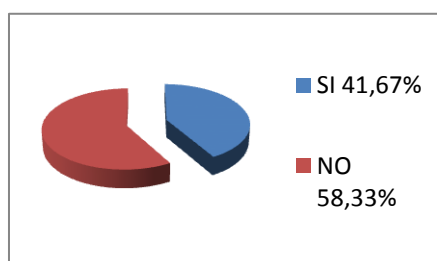
**Cuadro IV 3**

**Lee en forma comprensiva y crítica**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	41.67
NO	35	58.33
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 3**

**Lee en forma comprensiva y crítica**

**Interpretación**

Los resultados obtenidos reflejan que el 58.33% indica que no posee una lectura comprensiva y critica, lo que dificulta un buen desempeño en sus estudios y posteriormente en su carrera profesional.

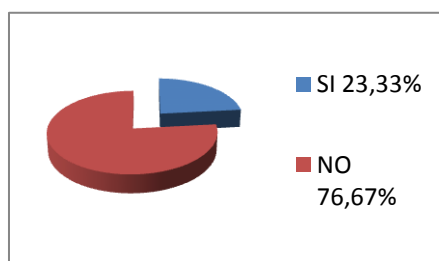
**Cuadro IV 4**

**Conoce técnicas de la comunicación oral.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	23.33
NO	46	76.67
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 4**

**Conoce técnicas de la comunicación oral.**

#### **Interpretación**

Únicamente el 14% de los encuestados conoce técnicas de comunicación oral, lo que dificulta su interrelación con sus compañeros, subalternos y posteriormente incidirá en el desarrollo de su vida profesional.

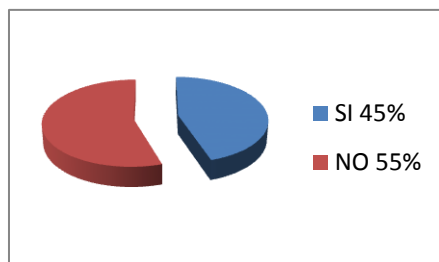
**Cuadro IV 5**

**Tiene facilidad para expresarse en público**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	27	45
NO	33	55
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 5**

**Tiene facilidad para expresarse en público**

### Interpretación

Menos de la mitad de los encuestados tiene facilidad para expresarse en público, debido posiblemente a la timidez y falta de conocimiento de técnicas apropiadas.

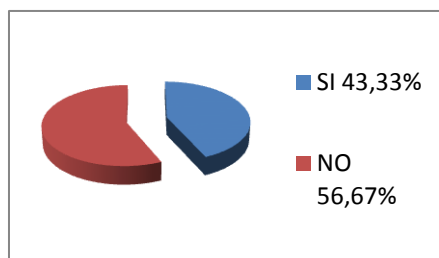
**Cuadro IV 6**

**Apto para acudir a audiencias de detenidos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	43.33
NO	34	56.67
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 6**

**Apto para acudir a audiencias de detenidos**



### Interpretación

El 43.33% de cadetes si se considera apto para asistir a audiencias de detenidos pero el porcentaje restante no por cuanto necesita conocer formas correctas de expresarse en esta situación.

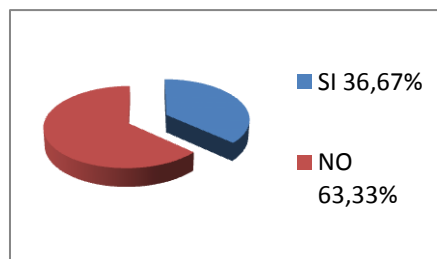
**Cuadro IV 7**

#### **Apto para dar charlas a la comunidad**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	36.67
NO	38	63.33
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 7**

#### **Apto para dar charlas a la comunidad**

### Interpretación

Más del 60% de los señores Cadetes, no se consideran lo suficientemente preparados para dar charlas a la comunidad, siendo esto indispensable en su vida como Oficiales de Policía

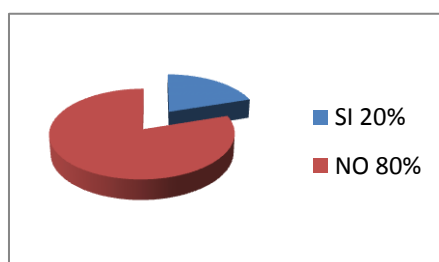
#### **Cuadro IV 8**

##### **Apto para tener entrevistas con Jueces y Fiscales**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	20
NO	48	80
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



#### **Gráfico IV 8**

##### **Apto para tener entrevistas con Jueces y Fiscales**

#### **Interpretación**

El 80 % de los señores encuestados, no se sienten capaces de realizar correctamente entrevistas con jueces y fiscales debido a que han sido preparados en este aspecto muy necesario en su vida profesional.

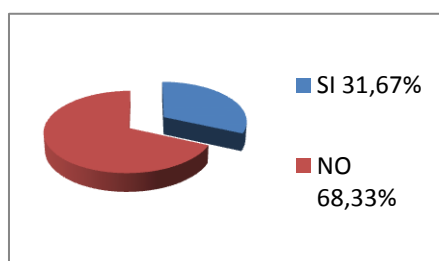
**Cuadro IV 9**

**Apto para comunicarse adecuadamente con autoridades**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	31.67
NO	41	68.33
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 9**

**Apto para comunicarse adecuadamente con autoridades**

**Interpretación**

Cerca del 70% de los encuestados considera que no está preparado lo suficiente para comunicarse con autoridades, lo cual le va a ser necesario en su vida profesional pues tendrá que ir en representación de la institución policial a diversos actos públicos donde deberá saber relacionarse con autoridades civiles, militares, eclesiásticas de alto rango. Siendo primordial la capacitación en sus habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales.

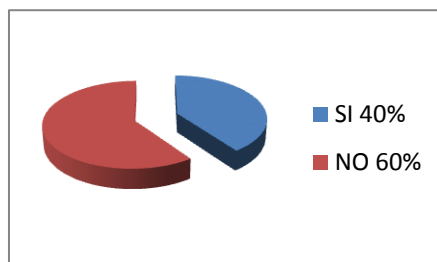
#### **Cuadro IV 10**

##### **Conoce los requisitos indispensables de la comunicación escrita**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	40
NO	36	60
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



#### **Gráfico IV 10**

##### **Conoce los requisitos indispensables de la comunicación escrita**

#### **Interpretación**

La comunicación escrita es indispensable en el desempeño profesional de los señores Oficiales de Policía. En la encuesta el 60% de los cadetes manifiestan no tener suficientes conocimientos de redacción, y ortografía.

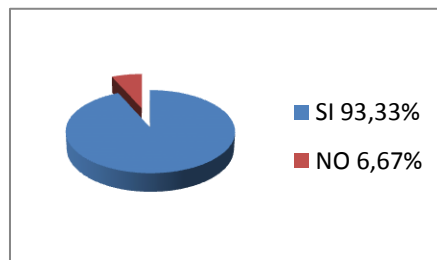
**Cuadro IV 11**

**Sabe redactar partes de detenciones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	56	93.33
NO	4	6.67
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 11**

**Sabe redactar partes de detenciones**

**Interpretación**

La mayoría contesta que sabe redactar partes de detenciones; pero en la práctica se observa errores, mismos que permiten que los abogados, por una incorrecta redacción del parte, puedan sacar libres a los detenidos.

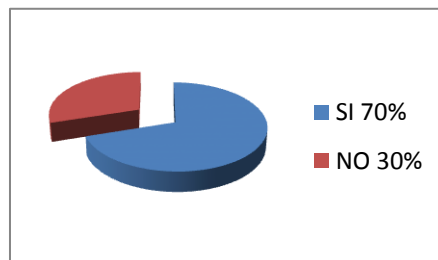
**Cuadro IV 12**

**Sabe redactar partes informativos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	70
NO	18	30
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 12**

**Sabe redactar partes informativos**

**Interpretación**

En todas las actividades ejecutadas por los señores Oficiales de Policía, es necesario informar a sus superiores con claridad el resultados de las actividades encomendadas, a través de partes informativos, los encuestados manifiestan en un 30% no redactar apropiadamente estos documentos.

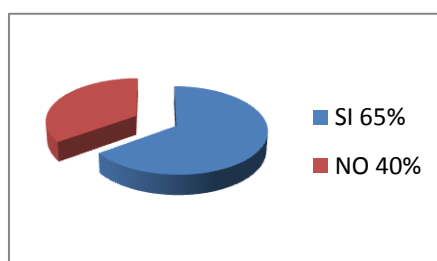
**Cuadro IV 13**

**Sabe redactar informes de casos**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	39	65
NO	21	35
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 13**

**Sabe redactar informes de casos**

**Interpretación**

De los encuestados, el 35% señala no redactar informes de casos siguiendo las normas de la comunicación escrita, por lo que es necesario reforzar en este campo.

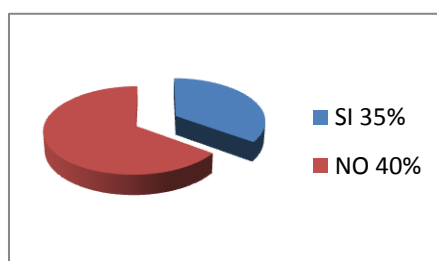
**Cuadro IV 14**

**Sabe redactar memorandums**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	35
NO	39	65
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 14**

**Sabe redactar memorandums**

**Interpretación**

El 65% de los encuestados considera que no sabe redactar con precisión y claridad memorándums. Estos documentos utilizarán durante su vida profesional para comunicarse con superiores y subalternos.



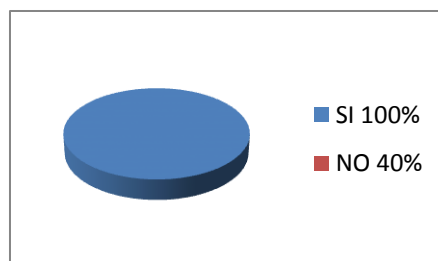
#### **Cuadro IV 15**

##### **Considera necesaria la habilidad comunicacional en el entorno familiar**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	100
NO	0	0
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



#### **Gráfico IV 15**

##### **Considera necesaria la habilidad comunicacional en el entorno familiar**

#### **Interpretación**

Todos los señores cadetes encuestados están de acuerdo en que la habilidad comunicacional es imprescindible en el entorno familiar, porque mejora las relaciones entre sus miembros.

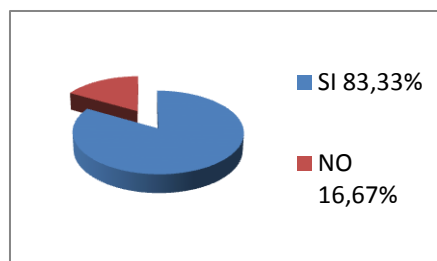
#### **Cuadro IV 16**

##### **Considera necesaria la habilidad comunicacional en la interrelación con sus compañeros**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	83.33
NO	10	16.67
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



#### **Gráfico IV 16**

##### **Considera necesaria la habilidad comunicacional en la interrelación con sus compañeros**

#### **Interpretación**

La mayoría de los señores (83.33%) considera necesario tener habilidades comunicacionales que mejoren las relaciones con sus compañeros.

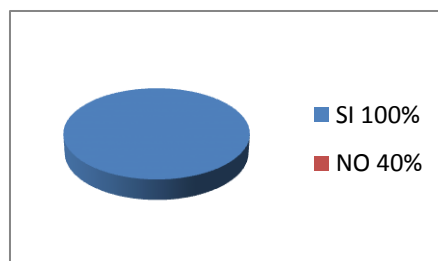
#### **Cuadro IV 17**

##### **Considera necesaria la habilidad comunicacional en la interrelación con sus superiores**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	100
NO	0	0
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



#### **Gráfico IV 17**

##### **Considera necesaria la habilidad comunicacional en la interrelación con sus superiores**

#### **Interpretación**

Los señores cadetes encuestados manifiestan en su totalidad que es necesario poseer la habilidad de comunicación para interrelacionarse con sus superiores, esto les ayuda a mantener una correcta relación dado el estricto orden jerárquico que existe en la institución policial.

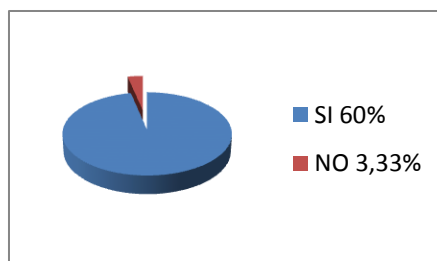
#### **Cuadro IV 18**

##### **Considera necesaria la habilidad comunicacional en el desempeño como oficial de policía**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	96.67
NO	2	3.33
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



#### **Gráfico IV 18**

##### **Considera necesaria la habilidad comunicacional en el desempeño como oficial de policía**

#### **Interpretación**

Casi todos los encuestados valoran la habilidad comunicacional en su futuro desempeño como Oficiales de Policía, por cuanto tienen que relacionarse no solamente con los miembros de su institución sino con la comunidad en general, con quienes deben mantener optimas relaciones que faciliten el desempeño de su trabajo.

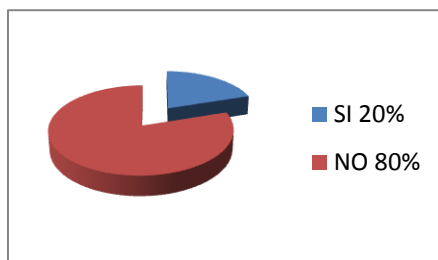
#### **Cuadro IV 19**

##### **Tiene claros conocimientos sobre habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	20
NO	48	80
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



#### **Gráfico IV 19**

##### **Tiene claros conocimientos sobre habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales**

#### **Interpretación**

El 80% de los señores Cadetes encuestados, manifiestan que deben perfeccionar sus conocimientos sobre habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales, para poder desenvolverse como cadetes y luego como profesionales, de modo que brinden un servicio policial respetuoso, efectivo y que genere confianza en la comunidad.

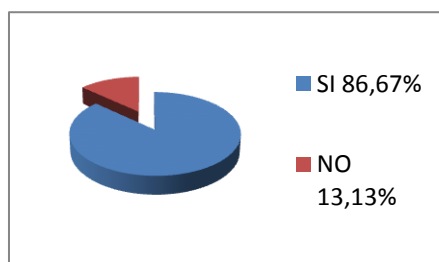
#### **Cuadro IV 20**

**Considera que la limitada comunicación maestro- alumno dificulta el proceso de interaprendizaje**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	52	86.67
NO	8	13.13
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



#### **Gráfico IV 20**

**Considera que la limitada comunicación maestro- alumno dificulta el proceso de interaprendizaje**

#### **Interpretación**

En las clases tradicionales, la relación maestro - alumno es limitada por falta de tiempo, confianza; lo que impide un mejor desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje y el estudiante no logra alcanzar el perfil de salida que pretende la institución. Como la manifiesta el 86.67% de los encuestados.

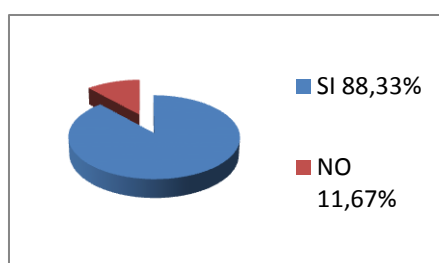
**Cuadro IV 21**

**Estaría de acuerdo en aprender con entorno virtual**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	53	88.33
NO	7	11.67
TOTAL	60	100

**Fuente:** Encuesta Cadetes

**Elaboración:** Investigador



**Gráfico IV 21**

**Estaría de acuerdo en aprender con entorno virtual**

**Interpretación**

De los encuestados el 88.33% le agradaría aprender con entorno virtual porque en la actualidad, donde la tecnología es parte fundamental de la vida moderna y de los procesos de aprendizaje, es indispensable que el futuro Oficial de Policía se capacite con el empleo de las Tecnologías de la Información y Comunicación que le ayuden a llenar los vacíos de aprendizaje y le proporcionen una retroalimentación oportuna.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En relación con el análisis e interpretación de resultados y en procura de dar cumplimientos a los objetivos planteados por el investigador se arribó a conclusiones y recomendaciones que constituyen el fundamento para crear un entorno virtual de aprendizaje para mejorar las habilidades comunicacionales y las relaciones interpersonales de los cadetes del cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, quienes necesitan desenvolverse en el campo profesional en contextos con características muy diferentes a las conocidas por ellos y no les es factible establecer una adecuada comunicación con los miembros civiles y policiales.

#### **Conclusiones:**

1. Se identificó las falencias comunicacionales por parte de los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, mediante las encuestas realizadas a los señores cadetes. Allí se vio reflejado que la mayor dificultad que poseen es la de hablar en público, y el redactar correctamente documentos inherentes a su profesión.
2. Se revisó contenidos actuales sobre comunicación para promover la adquisición de sus reglas básicas que les faciliten una relación interpersonal adecuada con sus compañeros y demás miembros de la comunidad.



3. Una vez establecido el contenido acorde a sus necesidades que deben recibir los cadetes de cuarto año de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, para mejorar la habilidad comunicacional y sus relaciones interpersonales, se creó un curso de capacitación con entorno virtual, que les permita adquirir estas competencias.

**Recomendaciones:**

Reajustar el diseño curricular para los cadetes de la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, donde se profundice en la redacción técnica de informes, discursos, y más documentos que requieren en su vida profesional.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

**CREACIÓN DE UN ENTORNO VIRTUAL DE APRENDIZAJE PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICACIONALES Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES CON LA COMUNIDAD DIRIGIDO A CADETES DEL CUARTO AÑO DE LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICÍA “ GENERAL ALBERTO ENRÍQUEZ GALLO”**

## **CAPITULO I**

### **PLATAFORMA VIRTUAL MOODLE**

#### **1.-Introducción**

La era informática ha venido a transformar notablemente los sistemas de aprendizaje. Los estudiantes en la actualidad pueden aprender a aprender y conceptualizar sus conocimientos, con la ayuda de entornos virtuales que permiten a través de la Internet obtener la información necesaria para trabajar y divertirse ya sea en forma individual o colectiva.

Estos cambios que se dan en las nuevas formas de llegar con los conocimientos a los estudiantes permiten que los mismos adquieran habilidades indispensables para la vida profesional así como también en la vida cotidiana, donde se requiere profesionales con capacidades comunicativas y que sepan buscar y utilizar información con sentido crítico y reflexivo que les permita aplicar las habilidades de leer, escribir y hablar en público de manera asertiva.

La era digital hace repensar en la forma de capacitar y desarrollar habilidades comunicativas, por lo tanto se debe enfocar la enseñanza en formas que faciliten el acceso a recursos que ofrecen actualmente las TIC.

Moodle es un Ambiente de Aprendizaje Virtual que dispone de recursos, actividades y objetivos interactivos para proporcionar un inter-aprendizaje eficiente y efectivo.

Este modelo de aprendizaje a más de desarrollar las capacidades comunicativas, permite la investigación y construcción de los conocimientos en forma corporativa para que los estudiantes puedan analizarlos y profundizarlos.

Moodle posee un sistema de gestión de recursos de distribución libre, que ayuda a crear comunidades de aprendizaje en línea, que originalmente estaba diseñado para cursos a distancia, en la actualidad son complementos para cursos presenciales.

Este tipo de plataformas virtuales también se conoce como LMS ( Learning Management System )

Moodle, en inglés es el acrónimo de Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment (Entorno de aprendizaje Modular y dinámico Orientado a Objetos )

Su creador fue Martin Dougiamas, quien considera que el proporcionar conocimientos no solo es transmitirlos a través de información, sino que se requiere sistemas y recursos que ayuden a los maestros a crear comunidades de aprendizaje en línea, para lo que diseña una plataforma donde el docente que opera desde este punto de vista crea un ambiente centrado en el estudiante que le ayuda a construir ese conocimiento en base a sus habilidades y conocimientos propios en lugar de simplemente dar y publicar información que el estudiante debe conocer.

Moodle es una herramienta de Software libre que si bien tiene derechos de autor permite ciertas libertades y se puede copiar, usar, modificar, siempre y cuando se acepte: Proporcionar el código o fuente a otros, no modificar o eliminar la licencia original y los derechos de autor y aplicar esta misma licencia a otros trabajos derivados de él.

Moodle funciona en cualquier ordenador en el que pueda correr PHP ( Hipertext Pre-processor ), y soporta varios tipos de base de datos como: PoostgreSQL, server, Oracle y en especial MySQL

Estas herramientas son de gran utilidad en el ámbito educacional, ya que permiten a los docentes la gestión de cursos virtuales para sus estudiantes, facilitando la administración y desarrollo de los cursos, a más de esto el uso de entornos virtuales permite el razonamiento crítico, la reflexión, el análisis, la resolución de problemas, capacidades indispensables para el desarrollo de las capacidades comunicativas.

Una de las ventajas es que respaldan la interacción grupal, al mismo tiempo que permite la conversación privada entre los estudiantes. Este medio es ideal para llevar a cabo evaluaciones del curso; en este caso el docente prepara una serie de preguntas y las plantea durante la realización del encuentro con sus estudiantes. Todos los participantes responden y, al mismo tiempo, pueden hacer observaciones sobre los comentarios expresados por los demás compañeros. Todos los participantes pueden contribuir simultáneamente mientras el sistema los identifica automáticamente y al finalizar aparece una transcripción del encuentro. No obstante, es necesario resaltar que estas herramientas sólo pueden ser utilizadas con el uso del internet.

El Sistema Moodle permite que un aula virtual se pueda situar dentro de la misma clase para la diversificación de recursos y adaptar la ayuda educativa a diferentes niveles y momentos, no siendo indispensable la presencia del docente de manera dominante y homogénea para todos los estudiantes, lo fundamental es entrelazar las actividades presenciales con las virtuales, hechas en casa o en clase de manera que formen parte de un mismo objetivo.

Por lo tanto la educación virtual aplicada a cursos de capacitación permite aprender en forma autónoma, sin estar limitados por el tiempo o espacio físico.

## **2.- CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA VIRTUAL MOODLE**

### **a. Características generales**

#### **1. Interoperabilidad**

Siendo Moodle un software libre favorece el intercambio de información gracias a la utilización de los estándares abiertos de la industria para la implementación de la Web. La utilización de un lenguaje popular en la Web como PHP y MySQL como base de datos es posible utilizarlos en diversos entornos para los cuales están disponibles estas herramientas como Windows, Linux y otros sistemas que soporten PHP.

#### **2. Personalizable.**

El sistema Moodle se adapta a los diversos requerimientos específicos de una institución debido a que su panel de configuración permite la activación o cambio de las funcionalidades como: apariencia, idioma y seguridad.

#### **3. Económico**

La gratuidad del sistema permite que sea utilizado por un alto número de usuarios lo que no sucede con los sistemas que requiere que su licencia sea comprada como Angel, WebCt y otros.

#### 4. Seguro

Los mecanismos de seguridad que posee en toda su interface y elementos de aprendizaje como evaluaciones, hacen que estos sean confiables. Esta seguridad está comprobada en la revisión de los formulario , los cookis encriptados para resguardar la información

##### **b. Características Pedagógicas**

.....El diseño y el desarrollo de Moodle se basan, en la "**pedagogía constructivista social**". Esta pedagogía busca que el estudiante sea quien construya sus propios conocimientos interactuando y relacionando siempre el conocimiento anterior que su mente posee con el que va a adquirir para dar origen a un nuevo conocimiento que se aplica posteriormente en el entorno que le rodea es decir en la vida diaria, obteniendo así un aprendizaje significativo donde pueda analizar, investigar, compartir, construir y generar conocimientos, basándose en pre-requisitos que posee.

Las actividades que se detalla a los estudiantes en este sistema permite determinar donde se encuentra respecto al curso, localizándole por medio de la fecha y el acceso específico de una actividad del curso siendo una forma flexible de aprendizaje y monitoreo.

##### **c. Características funcionales**

...Moodle es de fácil aplicación, su tecnología es sencilla y posee a más del interface del navegador un interface gráfico que despierta el interés de quien lo usa.

Permite realizar actividades como evaluaciones y exámenes en línea por medio de cuestionarios que pueden irse almacenando en una base de

datos, permitiendo la creación de un banco de preguntas las mismas que pueden combinarse para diferentes evaluaciones.

Para las evaluaciones se determina un horario, luego se recibe las respuestas de los estudiantes, cuando se presentan preguntas con respuestas alternativas es posible obtener inmediatamente la evaluación.

Todos los mensajes, foros, chat, etc. pueden ser editados usando el editor que se HTML.

Posee un panel de control central, desde donde se puede monitorear el correcto funcionamiento y configuración del sistema lo que proporciona facilidad en la administración del sistema. La presentación de cualquier contenido digital puede ser publicado como texto, imagen, audio o video y usarlo dentro de Moodle como material didáctico.

En el caso de los docentes estos pueden asignar actividades, prácticas de análisis, debates, gestionar horarios, fechas, evaluaciones, y realizar la retroalimentación respectiva y en el caso de los estudiantes, proporciona la oportunidad de verificar en línea, notas o comentarios de trabajos, realizar foros y chats. Y a través de los últimos se puede realizar sesiones o clases virtuales en los cuales el docente puede plantear y resolver interrogantes a más de interactuar colectivamente e individualmente. El docente puede evaluar la dinámica grupal , calificar el desarrollo de cada uno de ellos.

En relación con los contenidos que se va a impartir estos pueden ser tomados de otras plataformas bajo el uso de estándares SCORM o IMS.

Mediante el uso de chat o sala de conversaciones se pueden desarrollar clases virtuales donde el docente y el estudiante en forma



dinámica pueden interactuar planteando preguntas y resolviendo interrogantes.

La implementación de foros de debate o consulta promueven la participación y reflexión del estudiante así como desarrolla la colaboración para despejar interrogantes, permitiendo al docente evaluar la dinámica grupal y calificar el desarrollo de cada uno.

La Plataforma MOODLE permite incluir nuevas funcionalidades como blogs, RSS (really simple syndication; una simple redifusión).

#### **d. Administración del sitio**

Al crear el sitio se define un usuario quien será el administrador del mismo.

##### **1. Módulos**

.....A más de los módulos existentes en MOODLE se puede añadir otros nuevos.

##### **2. Código**

.... El código de MOODLE es fácil de modificar ya que se encuentra claramente escrito en PHP bajo la licencia GPL.

##### **3. Temas**

.... Los “temas” permiten al administrador personalizar colores, presentación fuentes, animación, para ajustarse al diseño y a las necesidades

#### 4. Gestión de cuentas

.... Se requiere una cuenta por usuario para todo el servidor la misma que puede tener diferentes tipos de acceso.

.....Una cuenta de administrador controla la creación de cursos y determina los docentes, asignando usuarios de los cursos. Una cuenta como autor de curso solo permite crear y enseñar en ellos.

#### 5. Gestión de perfiles de usuario.

.... Se puede crear un perfil en línea tanto para docentes como para estudiantes que incluyan fotos, datos personales y otros, para ayudar a las relaciones personales en la comunidad de aprendizaje.

#### 6. Idioma

Cada usuario puede conectarse en cualquier momento desde cualquier lugar para usar el curso y puede especificar la zona horaria y las fechas marcadas en Moodle se traducirán a esa zona horaria, como las fechas de escritura de mensajes o entrega de tareas. Cada usuario escoge el idioma que desea utilizar.

### **f. Administración de usuarios**

Moodle posee herramientas que permiten gestionar el registro de usuarios reduciendo al mínimo el trabajo del administrador, en inscripción de estudiantes al curso y sistema de seguridad a través de claves de acceso.

#### **1. Registro de estudiantes**

Los estudiantes del curso pueden crear sus propias cuentas de acceso, la dirección del correo electrónico se verifica mediante confirmación. El sistema de autenticación a través de módulos que posee Moodle permite una integración con los sistemas existentes.

## **2. Sistema de seguridad a través de claves de acceso**

Para la realización de la inscripción se debe siempre pedir una palabra clave, y esto se indica en la descripción de la categoría de curso para de esta manera impedir el acceso de quienes no sean estudiantes. Los docentes pueden dar de baja a estudiantes en forma manual mientras que el administrador lo realiza automáticamente permaneciendo inactivos por un determinado período de tiempo. Los estudiantes ven sus cursos en la página principal del sitio después de la conexión.

### **g. Administración de cursos**

El control total del curso y sobre todas las opciones lo tiene el docente pudiéndose elegir entre varios formatos como semanal, por temas o el formato social, Moodle es una plataforma muy flexible que permite una serie de actividades para los cursos como son: foros diarios, cuestionarios, materiales, consultas, encuestas y tareas.

La página principal debe mostrar los cambios ocurridos desde la última vez que el usuario entró a la página para ayudar a crear la sensación de comunidad.

Los materiales, envío de mensajes a un foro, entradas en el diario, etc. pueden editarse usando un editor HTML WY.

Lo relacionado a calificaciones para los foros, diarios, cuestionarios y tareas pueden verse en una única página (y descargarse como un archivo

con formato de hoja de cálculo). Además, se dispone de informes de actividad de cada estudiante, con gráficos y detalles sobre su paso por cada módulo (último acceso, número de veces que lo ha leído) así como también de una detallada "historia" de la participación de cada estudiante, incluyendo mensajes enviados, entradas en el diario, etc. en una sola página.

Pueden enviarse por correo electrónico copias de los mensajes enviados a un foro, los comentarios de los profesores, etc. en formato HTML o de texto (*.wikipedia.org/wiki/Moodle*)

### **1. Edición**

Quien tiene permiso para crear el curso sea docente o tutor, puede mover, actualizar, borrar u ocultar un recurso o actividad.

### **2. Configuración**

La Plataforma Moodle da absoluta libertad al creador de un curso para configurar las características a ser vistas como calificaciones, informes de actividades y otros, pudiéndose organizar en forma semanal, por temas, controlar las fechas de matrículas.

### **3. Asignación de roles**

Se asigna un rol al usuario ya sea como administrador, creador del curso, docente, docente sin permiso de edición, Estudiante e invitado. Lo que le garantiza los permisos propios del rol asignado y en todos los contextos del rango inferior.

#### **4. Calificaciones**

En lo que se refiere a calificaciones debe especificarse la fecha final de entrega de una tarea y la calificación máxima que se asignará, y todas las actividades y tareas deben verse en la página principal, los estudiantes pueden subir los archivos en cualquier formato al servidor.

Se registrará la fecha en que se enviado el trabajo para evitar tareas fuera de tiempo, puede evaluarse a la clase entera (calificaciones y comentarios) en una única página con un único formulario, Las observaciones del profesor se adjuntan a la página de la tarea de cada estudiante y se le envía un mensaje de notificación, y el profesor tiene la posibilidad de permitir el reenvío de una tarea tras su calificación.

#### **5. Escala**

Se debe definir la escala que se utilizará para la calificación de foros y tareas o se puede también establecer varios tipos de escalas y aplicarlos a las diversas actividades.

#### **6. Grupos**

El formar grupos es una de las prácticas educativas en Moodle que permite al docente crear categorías del grupo y determinar las relaciones entre los miembros de los demás grupos en las diferentes actividades, con el botón añadir se asignan a estudiantes y docentes a un grupo.

#### **7. Copia de seguridad**

Los cursos pueden ser guardados en un único archivo zip aplicando la función de copia de seguridad donde se puede almacenar, archivos del usuario, del curso, del sitios usados y recurso y actividades realizadas.

## **8. Importar**

Se puede importar actividades de otros cursos así como grupos de usuarios.

## **9. Reiniciar**

Aquí se puede encerrar datos de los usuarios, pero recursos y actividades y recursos creados se mantienen.

## **10. Informes**

Permite realizar informes en Excel o formato de texto en base a diversos filtros como curso fecha, actividades y otros.

## **11. Preguntas**

Los docentes pueden elaborar una base de datos de preguntas que servirían para ser reutilizadas en diferentes cuestionarios, las preguntas pueden ser almacenadas en categorías de fácil acceso, y estas categorías pueden ser "publicadas" para hacerlas accesibles desde cualquier curso del sitio.

Los cuestionarios se califican automáticamente, y pueden ser recalificados si se modifican las preguntas, los cuestionarios pueden tener un límite de tiempo a partir del cual no estarán disponibles.

Las preguntas pueden crearse en HTML y con imágenes. pueden importarse desde archivos de texto externos. tener diferentes métricas y tipos de captura.

Las preguntas en relación con las respuestas pueden ser de: Opción múltiple, respuesta corta, numérica, verdadero o falso, emparejamiento, preguntas incrustadas, aleatoria y otras.

## **12. Archivos**

Permite la presentación de un importante número de contenido digital, Word Powerpoint, Excel, Flash, vídeo, sonidos, etc. los mismos que pueden subirse y manejarse en el servidor, o pueden ser creados sobre la marcha usando formularios web (de texto o HTML), pueden enlazarse aplicaciones web para transferir datos. moverse, eliminar, renombrar o elegir contenidos.

## **13. Perfil**

Aquí se encontrará datos personales del usuario, su fotografía, correo electrónico ciudad, país y otros.

## **14. Ayudas**

Moodle tiene como ayuda principal un manual del docente que contiene instrucciones para la gestión del aprendizaje y además cursos donde incluye foro exclusivo de docentes donde participarán en tareas y comparten ideas.

## **h. Bloques informativos**

En la página principal del curso aparecerán los próximos acontecimientos con la finalidad de informar al estudiante de las actividades a realizarse, esto le servirá para su organización escolar.

## **1. Calendario**

Tener un calendario de actividades es fundamental para el estudiante y docente del curso. En el calendario se puede establecer los acontecimientos por categoría que son: los globales que aparecen en todos los cursos, acontecimientos del curso establecidos por el docente, acontecimientos de grupo que solo son vistos por el grupo y acontecimientos del usuario que los fija el estudiante.

## **3. Desarrollo de recursos y actividades**

La plataforma Moodle posee tres elementos fundamentales que ayudan al aprendizaje, estos son: Módulos de recursos, de actividades y comunicación.

### **3.1. Módulo de recursos**

Son elementos que ayudan a conformar los contenidos de la asignatura como textos, libros, apuntes, presentaciones de diapositivas, lecturas, archivos preparados y cargados en el servidor enlaces a páginas Web externas que se hacen aparecer en el curso, páginas editadas directamente en Moodle, imágenes, referencias bibliográficas que sirven para el análisis y reflexión y estudio de los estudiantes. Es decir es toda la información que el docente desea facilitar a los alumnos

### **3.2. Módulo de actividades**

Es la parte activa y donde interactúa el estudiante con la participación en debates, discusiones, resolución de problemas elaboración de tareas, creación de textos, creación de imágenes, talleres etc.



### **a.Tareas**

Son todas las tareas establecidas por el docentes y que deben ser desarrolladas por el estudiante en un tiempo determinado y con fechas de entrega establecidas así como se determina la evaluación respectiva.

### **b.Glosario**

Es la recopilación de términos con su respectivo significado que se usará constantemente en el curso , permite a los estudiantes mantener una lista de definiciones y a los maestros exportar las entradas de un glosario a otro dentro del mismo curso, es posible crear automáticamente hiperenlaces a estas entradas en todo el curso.

### **b. Encuestas**

Son medios ya preparados que sirven para que el curso sea más eficiente, estos instrumentos ayudan al análisis de las clases en línea, Algunas encuestas pueden generar informes que incluyen gráficos.

Los datos pueden ser descargados como archivo de texto o en formato de hoja de cálculo Excel.

La interfaz de las encuestas impide la posibilidad de que sean respondidas sólo parcialmente. A cada estudiante se le informa sobre sus resultados comparados con la media de la clase.

### **c. Taller**

Se emplea en el trabajo de grupo posee la ventaja de que permite a los participantes diversas formas de evaluar los trabajos de los demás y establece un amplio rango de escalas de calificación.

#### **d. Consulta**

Se emplea para votar sobre algo o para recibir una respuesta o consentimiento de cada estudiante para algo. El profesor puede ver una tabla que presenta de forma intuitiva la información sobre quién ha elegido qué y se puede permitir que los estudiantes vean un gráfico actualizado de los resultados.

#### **e. Cuestionario**

Los cuestionarios que se aplican tanto para diversas actividades como también para evaluación permiten determinar el nivel de avance de los estudiantes.

Los cuestionarios se califican automáticamente y pueden ser recalificados si se modifican las preguntas y disponen de un tiempo limitado luego del cual no estarán disponibles.

Las preguntas y respuestas de los estudiantes pueden ser mezcladas aleatoriamente de acuerdo al banco de preguntas de que se dispone.

#### **g.Diario**

Es la información privada entre el estudiante y el profesor. la entrada al diario puede estar motivada por una pregunta abierta y puede ser utilizado para evaluar a la clase entera en una página con un único formulario por cada entrada particular de diario, los comentarios del profesor se adjuntan a la página de entrada del diario y se envía por correo la notificación.

## **h.Wiki**

Puede ser creado por el docente para que los estudiantes trabajen en grupo con un mismo documento, permite la creación de documentos en un lenguaje simple de marcas utilizando un navegador Web.

La rapidez para crear y actualizar páginas es uno de los aspectos definitorios de la tecnología Wiki.

Todos los alumnos podrán modificar el contenido incluido por el resto de compañeros.

De este modo cada alumno puede modificar el wiki del grupo al que pertenece, pero podrá consultar todos los wikis.  
*es.wikipedia.org/wiki/Moodle*

### **3.3. Módulo de comunicación**

Permite la comunicación directa v con el docente y con los estudiantes para realizar preguntas y satisfacer inquietudes sobre temas a tratarse a la vez que fortalece la comunidad de aprendizaje.

#### **a . El Chat**

Permite mantener una comunicación en tiempo real a través de Internet (sincrónico) es la mejor forma de tener un mayor conocimiento de los demás y de un tema en debate, el chat es muy diferente al Foro, en el Chat se puede administrar y revisar las conversaciones anteriores y estar a disposición de los estudiantes.

## **b. El Foro**

Es aquí donde se dan los debates, pueden estructurarse de diferente manera y puede incluir la evaluación de cada mensaje por los compañeros.

Los mensajes pueden ser vistos de diversas maneras incluyendo mensajes adjuntos e imágenes incrustadas.

Al suscribirse a un Foro los participantes recibirán copias del mensaje en su correo electrónico, se puede forzar la suscripción a todos los integrantes del curso si así se desea.

La aportaciones que se realiza en el Foro permite el intercambio sincrónico del grupo sobre un determinado tema.

## **c. Notificación vía email**

Se utilizan para recibir los mensajes, el correo electrónico en formato HTML, a cada estudiante inscrito en los foros.

## **4. Metodología de un entorno virtual de aprendizaje**

En la realización del proceso de enseñanza- aprendizaje on-line se requiere en primer lugar de un software que integre las principales herramientas de internet que permite el desarrollo de cursos virtuales que sean interactivos que contengan tutorías evaluación y de seguimiento a los estudiantes, con un entorno flexible que permita adaptarse a las necesidades de estudiantes y profesores, intuitivo es decir su interfaz es familiar con una funcionalidad fácilmente reconocible y amigable que les permite una navegabilidad, clara y homogénea y fácil de

utilizar, donde analicen, reflexionen, produzcan conocimientos y compartan experiencias con los demás miembros de la comunidad virtual.

Un aula virtual de aprendizaje eficaz y eficiente debe diseñarse con el objetivo prioritario de facilitar la docencia y el *e-learning* por medio de la interacción con los materiales didácticos y con los distintos miembros implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Con relación al aprendizaje, se facilitará al alumno: el acceso a material didáctico dinámico e interactivo; el contacto con el resto de los compañeros del curso –profesores, tutores y estudiantes–; la realización de tareas de trabajo individual y en grupo que favorezcan el aprendizaje; la organización y la planificación del estudio, la consulta de dudas y el intercambio de información.

#### **4.1. El proceso de enseñanza-aprendizaje on-line**

El objetivo principal de un curso *on-line* en el ámbito educativo es la transmisión de conocimientos.

Por lo tanto, es imperativo aportar un espacio donde se presente el grueso del material de estudio y la planificación del curso. El material deberá ser organizado y estructurado teniendo presente los criterios de integración, coherencia, claridad, entre otros. Se ofertará al alumno información genérica del curso (profesores, temario, medios de comunicación, evaluación, etcétera) y desarrollo de los temas que componen el programa del curso.

Como complemento a los contenidos del curso es conveniente poner a disposición del alumno distintas herramientas que faciliten el proceso de aprendizaje.

En primer lugar, es interesante aportar una herramienta interactiva que permita la organización espacio-temporal del estudio, que pueda ser utilizada como tablón de anuncios de eventos de interés (información académica, convocatoria a las sesiones de chat,...) para todos los alumnos y/o como agenda privada.

En segundo lugar, con el objetivo de facilitar la asociación, interrelación y asimilación de los conceptos principales de la disciplina estudiada, se facilitará un catálogo de términos y sus definiciones que esté enlazado con los materiales didácticos.

En tercer lugar, señalar que es interesante facilitar la impresión de los materiales, proporcionar un listado de palabras clave vinculadas a cada página de contenidos y un buscador interno del curso que permita la localización de cualquier término o frase que aparezca dentro de los contenidos y/o en los mensajes de los foros.

Por otra parte, el proceso de estudio se verá reforzado si se aporta al estudiante un espacio para trabajar en grupo, donde los alumnos dispongan de un foro privado, para realizar prácticas o trabajos y enviar sus propuestas al resto de los compañeros del grupo.  
<http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/index.htm>

Es de vital importancia motivar a los estudiantes por medio de recursos de apoyo que ofrece el curso de manera coherente, flexible y entusiasta

Se debe considerar que el estudiante no solo se enfrenta a nuevos contenidos sino que también tendrán que adaptarse al ritmo del curso virtual y, por supuesto a la herramienta.

Además, se debe tomar en cuenta la comunicación e interrelación entre los miembros que participan en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La comunicación entre los miembros es posible a través de herramientas sincrónicas (comunicación en tiempo real) y asíncronas (comunicación en espacio y tiempo diferente).

El correo electrónico es una herramienta que se puede utilizar para el envío de mensajes y posibilitar de esta manera la comunicación privada y en caso de que se requiera el envío de mensajes a grupos de alumnos esta será fluida y rápida.

El foro de debate permite la comunicación asincrónica y los diferentes temas de debate fomenten la comunicación el análisis y la reflexión de los alumnos, desde el inicio del funcionamiento del curso se debe controlar la participación y el uso que se haga de esta herramienta.

Un uso adecuado implica la personalización de los foros, el establecimiento desde un principio del uso que se va a hacer de cada uno de ellos y, fomentar la interrelación y colaboración empática y asertiva entre los alumnos.

El Chat permite una comunicación sincrónica de los usuarios del curso. La utilización de esta herramienta está mediatizada en mayor medida que el resto de las herramientas de comunicación. Se recomienda realizar una secuenciación ordenada y organizada con la suficiente antelación para que el estudiante pueda acudir a la cita.

## **5.2. El proceso de autoevaluación y evaluación**

Un proceso de evaluación a distancia efectivo y fiable cubrirá aspectos cuantitativos y cualitativos, una evaluación sumativa y formativa, a través

de distintos recursos que no sólo busquen informar al alumno sobre el progreso, sino que también beneficien el aprendizaje.

La evaluación *on-line* puede llevarse a cabo a través de: exámenes que deberán cubrir diferentes aspectos y, por lo tanto, se recomienda incluir preguntas abiertas y de elección múltiple; los trabajos en grupo, que permiten valorar la capacidad de resolución de problemas, la coordinación y la colaboración, además del resultado; y las aportaciones a los foros de debate y charlas, que aportan información relevante sobre el talante y los conocimientos del alumno.

Los recursos de que dispone un docente le permite la creación de un modelo de educación en línea, pero debe ser utilizado de manera idónea para lo que se debe considerar: la calidad de los contenidos didácticos, el uso de las herramientas de comunicación, la implicación y participación de los miembros involucrados en el proceso de enseñanza, entre otros.

<http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/index.htm>



## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA PARA EL APRENDIZAJE EN AULAS VIRTUALES**

#### **1. METODOLOGÍA PIACIE**

##### **Introducción**

La época de cambios vertiginosos en la que vivimos afecta diversos aspectos de la vida del ser humano y produce transformaciones en el campo social, familiar, económico y político, el del arte y la cultura incluyendo en esta última la tecnología.

La educación no puede quedar al margen y es en este campo donde los educadores deben tener especial cuidado: si todo está cambiando, las características de los jóvenes también se han modificado, el mundo globalizado ha influido notoriamente en su forma de ser.

Entonces se debe plantear la pregunta ¿Cómo deben aprender actualmente los estudiantes? ¿Qué modelo de aprendizaje se debe utilizar? ¿Cómo pretender que se interesen en sistemas educativos basados en técnicas totalmente expositivas, en materiales arcaicos y desorganizados, y aún más, en la falta de participación y protagonismo que tienen actualmente, esto hace pensar en una nueva metodología para el aprendizaje de los contenidos.

Como solución a este problema que se da en la educación actualmente existe una nueva metodología, creada por el Ingeniero y Profesor Pedro Camacho, Director General de FATLA, que está

Revolucionando el Campo Educativo, y que es la Metodología PACIE, metodología que con sus principios fundamentales de creatividad, interacción y socialización entre todos los participantes del Proceso Educativo, así como con el acompañamiento de Tutores debidamente preparados, y la utilización de las mejores Tecnologías aplicables a este proceso, están cambiando el concepto de Educación.

Creada para la virtualidad, requiere también de la presencialidad que, inter-relacionadas abarcan todos los aspectos del proceso enseñanza – aprendizaje, ya que sus fundamentos son válidos y muy importantes para todos los aspectos educativos, sin excepción.

PACIE es sinónimo de aprender, aprender y disfrutar aprendiendo, con amor, con respeto, con dignidad, mediante una serie de actividades que fomentan la participación y la solidaridad, mediante la utilización de todas aquellos recursos tecnológicos que sirvan para mejorar el proceso educativo, permitiendo la adquisición de los conocimientos de forma gradual y reflexiva, fomentando la autonomía y logrando un aprendizaje significativo para la vida que es lo que debe plantearse la educación como objetivo. Educar para la vida.

La metodología PACIE es clara en cuanto a sus objetivos según su creador “se parte del uso de recursos y actividades para socializar y compartir, para generar interacción, para estimular, y sobre todo para guiar y acompañar a los estudiantes en sus procesos educativos” ( Pedro Camacho, Director de FATLA ) por lo tanto aprender haciendo, aprender creando son algunos de los principios de este método educativo que fomenta el trabajo colaborativo entre todos los participantes.

Resumiendo Ibrahim Guerra de la Fundación para la actualización tecnológica de Latinoamérica ( FATla ) dice que.” Pacieue está prevista para el uso adecuado de recursos y herramientas que permiten la

interacción efectiva entre los participantes en procesos educativos para la construcción individual y grupal de competencias”.

## **2.- Significado de la metodología pacie**

La metodología PACIE considera :

### **a• Presencia**

Se crea una verdadera presencia institucional en un Campo Virtual, agotando todos los mecanismos posibles para que, los estudiantes ingresen y participen en estos CAMPUS de las aulas virtuales y presenciales, con esta característica se aprovecha el impacto visual al usar los recursos en línea , con la presentación de contenidos educativos con eficiencia, y con el uso de herramientas adicionales a la plataforma, permitiendo una presencia motivada de los estudiantes, en la adquisición y el compartir conocimiento.

### **b• Alcance**

Es plantearse objetivos claros, qué señalen realmente aquello que se desea conseguir de los estudiantes, que determinen y puntualicen las competencias a desarrollarse.

### **c• Capacitación**

El Tutor debe estar debidamente preparado para emprender el reto, para esto debe capacitarse permanentemente, no solo en el uso de la tecnología sino también en estrategias de comunicación y motivación capacitado de tal manera que esté preparado para poder auxiliar a los educandos cuando estos lo requieran.

#### **d• Interacción:**

Permite el uso de los recursos y actividades con la participación abierta y permanente de todos los participantes y que deben ser utilizados para socializar y compartir, para generar interacción, para estimular, y muy especialmente para guiar y acompañar.

#### **e• Learning:**

Usar toda la tecnología a nuestro alcance especialmente las TICs en los procesos educativos, fomentando la construcción del conocimiento, la practicidad y experimentación en las actividades de interacción es decir hay que crear apoyándose en la red.

Esta característica permite conocer técnica de evaluación por internet , usar evaluaciones mixtas y presenciales, fomentar la autoevaluación crítica y automatizar procesos de evaluación. [davidlee@adinet.com.uy](mailto:davidlee@adinet.com.uy)

### **3.- Bloques de la metodología pacie**

Susana Dueñas Procesos experta en procesos E-learning explica que la Metodología Pacie plantea en los entornos virtuales de aprendizaje bloques que ayudan a realizar procesos operativos, administrativos y de aprendizaje, estos bloques son:

- Bloque 0 o Inicial
- Bloque Académico
- Bloque de Cierre

## **Bloque 0 o Inicial.**

Aquí se organiza y gestiona todo el movimiento del curso. Este bloque facilita a los estudiantes y al tutor la comprensión de los recursos empleados y las dinámicas estratégicas en cuanto se refiere a la interactividad académica y personal de los participantes y en los que se insertan los conocimientos para la construcción de las competencias previstas en los objetivos del curso, este bloque promueve una dinámica dentro de cada una de las secciones de este proceso metodológico, que permiten interactuar dentro del aula virtual y la fuente del conocimiento cooperativo. Generando así, una experiencia común y enriquecedora de los miembros de un grupo estudiantil.

El Bloque Inicial consta de tres secciones: *Información, Comunicación, Interacción.*

### **a. Sección de información**

El tutor expone la conformación del curso, el programa general y pormenorizado en cuanto a contenidos y los recursos a usarse es decir brinda al estudiantes, la información inicial y necesaria para encarar el abordaje de un curso de e-learning. En esta sección se descubre cómo se trabajará en el aula virtual, qué contenidos se abordará, cómo van a ser evaluados los estudiantes y quién será el tutor y compañero de trabajo en el aula virtual y consta de:

#### **Presentación del aula virtual**

- Datos acerca del curso
- Contenidos del curso
- Perfil del maestro
- Metodología

- Criterio de evaluación

## **b. Sección de comunicación**

El aula virtual presenta recursos y actividades que puede utilizar particularmente al inicio de cada unidad y al momento de evaluar. En esta sección se descubrirá las novedades relacionadas con el avance del curso y la operatividad del aula.

Se señala los planes previstos para el desarrollo del curso, en cuanto a espacios maneras y fechas en las que deben realizarse y cumplirse las actividades previstas.

En este espacio irá una cartelera de anuncios y comunicados referentes a procesos operativos, administrativos y académicos del módulo a desarrollarse.

Al mismo tiempo, en esta sección se mantiene informado al estudiante se le brinda apoyo en el inicio de cada unidad, se le notifica que trabajos se realizarán en la semana, se da aclaraciones de los trabajos, pautas para el desarrollo del trabajo estudiantil, y forma del trabajo cooperativo y fechas de evaluación.

Por lo tanto esta sección es el espacio propicio para enterarse de lo que hay que hacer cómo, cuándo y dónde.

En esta sección los foros son los más usados. Uno de ellos, la Cartelera en línea, dirigida a los estudiantes, pero solo puede ser manejada por el tutor. En ella se indican las actividades a ser desarrolladas en los diferentes módulos del curso. Pero también son comunes los documentos en todos los formatos, presentaciones, videos, archivos de video y audio y cualquier otro susceptible de contener

información unidireccional o de generar interacción, tales como los scribe y los blogs.

### **c. Sección de Interacción**

Esta es una sección muy utilizada ya que en el aula virtual es un entorno de aprendizaje interactivo y motivador. En esta sección se fomenta la amistad entre los compañeros y con el tutor lo que posibilitará el aprendizaje cooperativo.

Permite la interacción de todos los participantes del curso, también en esta sección se utilizan los foros tanto académicos como recreativos, se dan cita en ellos todos los miembros de la comunidad dispuestos a ayudarse entre sí.

El Taller, también es muy utilizado en el cual se exponen y aclaran las dudas que genere el proceso de aprendizaje.

En lo recreativos, los participantes aportan experiencias personales, ajenas al curso, generan interacción lúdica. Son notables, en este sentido, las Cafeterías Virtuales, en las que se plantean y publican adivinanzas, charadas, canciones y manifestaciones culturales de cada uno de las personas de la comunidad. Aquí tutores y estudiantes se reúnen con libertad y armonía para tratar los temas que más les divierte, y claro está, para desestresarse. Otro recurso de fundamental importancia en este segmento de interrelación lo constituyen los Chats y las Videoconferencias.

## **Bloque Académico**

Las aulas virtuales son entornos virtuales de aprendizaje donde el docente tutor plantea una nueva forma particular de aprender, en la metodología PACIE creada por Pedro Camacho.

El bloque académico es el bloque donde el docente tutor señala la información y contenidos objeto de aprendizaje.

Es donde se gestiona la información para la construcción del conocimiento, el estudiante tiene acceso a los contenidos y actividades sobre los temas específicos del curso a través de cuatro secciones que son: *Exposición, Rebote, Construcción y Comprobación*

### **a. Sección de exposición**

En esta sección se coloca toda la información y contenido de la asignatura. Así como también enlaces de interés, de cualquier tipo y fuente de información.

Ana María Franco dice: “No debe colocarse demasiada información, no se debe recargar el bloque. Esta sección debe motivar al estudiante a investigar aún más sobre la información sobre el o los temas planteados en el bloque. El bloque académico debe contener información que permita al estudiante desarrollar el sentido crítico y analizar la información”.

La información colocada debe permitir al estudiante visualizar y analizar los contenidos desde diferentes puntos de vista.



#### **b. Sección de rebote**

En esta sección se plantea actividades de autocrítica y filtro y recursos que permitan estar seguros de que los estudiantes pueden seguir adelante, caso contrario si los contenidos no han sido leídos, compartidos e internalizados deberán rebotar. y regresar a la sección anterior de exposición de los contenidos, para así poder Intervenir en las discusiones y aperturas dadas en esta sección.

Esta sección ayuda mucho a la autocrítica.

#### **c. Sección de Construcción**

En esta sección la información y contenido permite al estudiante construir el conocimiento, luego de la crítica el análisis y la discusión , para esto hay que plantear actividades que Permitan la producción de textos u otros en base a los conocimientos adquiridos y así lograr el objetivo , la habilidad o destrezas que se requiere.

#### **d. Sección de Comprobación**

En esta sección estarán las actividades y recursos que me permiten evaluar si se lograron los objetivos, el alcance establecido inicialmente para el aula.

Por lo tanto está orientada a que el docente compruebe el desarrollo de competencias por parte de los estudiantes, aquí se procederá al evaluación de los `productos finales aquí es donde se comprueba la utilidad de los contenidos presentados.

## **Bloque de Cierre**

El bloque de cierre es el espacio para la reflexión sobre el proceso, la verificación del cumplimiento de los estándares por parte de los estudiantes y la despedida a través de dos secciones: *Negociación y Retroalimentación*.

### **a. Sección de negociación**

En esta sección se realizan convenios sobre la manera en que los más rezagados puedan llegar a cumplir las etapas previstas, superando las dificultades.

Se realiza una evaluación final del curso sobre logro de objetivos, se presenta una exposición de trabajos finales

Se realiza un Foro de despedida con opiniones, comentarios, críticas, observaciones, interacción social, certificados del curso y otros graduación

### **b. Sección de retroalimentación**

Se realiza una retroalimentación didáctica, pedagógica y académica. En esta sección va a proponer consultas, encuestas o foros para que los alumnos tengan la oportunidad de comentar sus dificultades, sus logros y sus emociones, y realizar comentarios que pueden llevar al mejoramiento de los procesos.

## **CAPITULO III**

### **ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS DEL CURSO**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

Utilizar correctamente el idioma es el objetivo fundamental del desarrollo de las habilidades comunicativas ya sea a través del uso de la palabra oral o escrita, no con esto se quiere decir que, la palabra sea el único instrumento de expresión, pero; para los efectos requeridos, el lenguaje será el vehículo universal que se utiliza especialmente en esta era tecnológica donde se interactúa a través los medios de información y comunicación.

El poder de la palabra no es una abstracción, sino una herramienta eficaz que permite al hombre moderno alcanzar el éxito en cualquier entorno en el que tenga que expresar sus ideas.

Saber hablar, escuchar, leer y escribir son competencias que se van desarrollando con el uso correcto del idioma y que permite a las personas ser proactivos, aprender a captar ideas, interpretarlas y redactarlas de manera coherente.

Rafael Seco dice: “El lenguaje es el gran instrumento de comunicación de que dispone la humanidad. Todo el mundo sabe que el que se expresa con mayor claridad y precisión es dueño de recursos poderoso para abrirse camino en el trato con sus semejantes. El arte de hablar o escribir es el arte de persuadir”.

Por lo expuesto anteriormente el módulo de contenidos está articulado de la siguiente manera

### **Beneficiarios**

Estudiantes del cuarto año de la Escuela Superior de Policías “General Alberto Enríquez Gallo”

### **Propósito**

El curso está basa en la pedagogía constructivista lo que permite el análisis y la reflexión para la elaboración del conocimiento y la aplicación de un entorno virtual con la aplicación de la metodología Pacie que permitirá la utilización de materiales concretos, actuales y de fácil reproducción y adaptabilidad a las necesidades de loa estudiantes.

### **Objetivos:**

Analizar la importancia de la comunicación dentro del desarrollo de la sociedad y las diversas manifestaciones dialógicas de la realidad como medio de interacción social.

Motivar a los estudiantes en el desarrollo de habilidades comunicativas para que puedan desarrollarse con éxito dentro del campo profesional y como agente de cambio de la sociedad, con la aplicación de metodologías de entorno virtual

Establecer la importancia de la comunicación oral y escrita en el desarrollo de las competencias de: leer, escribir, hablar y escuchar, para el manejo adecuado del idioma.

## **2. Síntesis de principales contenidos abordados**

Se articula desde tres unidades que se relaciona coherentemente como son: la lectura comprensiva, la comunicación escrita y comunicación oral.

La conceptualización sobre lo que es leer y comprender facilita la distinción entre la decodificación y la comprensión lectora y permite detectar las habilidades necesarias en cada etapa del proceso de aprendizaje.

La unidad referente a la lectura comprensiva está planteada con aspectos teóricos, conceptos y procesos que van a permitir que los estudiantes desarrollen sus capacidades y aprendan a aprender por medio de la reflexión, guías de discusión y ejemplos de ayuda.

En esta primera unidad “La competencia de leer” se agrupan temas como: La importancia de la lectura, tipos de lectura, procesos para la lectura de tal manera que el estudiante pueda analizar, interpretar, argumentar y proponer es decir estructurar textos.

La aplicación de diversas estrategias y recursos específicos presentados en el aula virtual favorecerá rol que corresponde al docente en el proceso así como el del estudiante quien podrá, interrogar sobre un texto, formular preguntas y modelar los pasos a seguir para comprender lo que se lee.

Las actividades para lograr el aprendizaje permitirán analizar. ¿Qué concepción de lectura se maneja?, ¿Qué tipo de lector es?, ¿está desarrollado el pensamiento crítico para la lectura?, ¿qué importancia se da a la formulación de preguntas para ir más allá de lo textual, de lo explícito?

En esta unidad se han incluido textos para ser analizados considerando el significado del contenido tanto denotativamente como connotativamente.

Una Segunda unidad considera todo lo que es la competencia de escribir con el uso correcto de los elementos gramaticales, el vocabulario, su uso correcto, reglas y normas ortográficas y de acentuación para el buen manejo de la redacción.

La producción escrita presenta desafíos significativos para los alumnos y por tanto relacionados con sus intereses y necesidades será la base del gusto por escribir textos que serán leídos por otros.

Para esta unidad se utiliza materiales concretos y procesos definidos así como técnicas creativas que proporcionarán alternativas de desarrollo de la escritura con sentido. Se ha considerado las motivaciones que tienen los estudiantes para escribir textos, considerando la interacción como un factor fundamental en el proceso de producción escrita, a más de esto los materiales concretos que se presenta incentivarán la producción escrita considerando la ortografía y la autocorrección para lo que existe temas específicos.

Para articular con la primera unidad se tratará la descripción, la narración y algo fundamental que es el ensayo.

Por último tenemos la competencia de hablar donde se analizará el lenguaje verbal y no verbal y su importancia dentro de la comunicación oral.

La comunicación oral debe ser desarrollada en base a la adquisición de un vocabulario amplio y variado para ello existen textos cuyo vocabulario y significado serán analizados tanto en forma denotativa

como connotativa; su discernimiento es fundamental para la comprensión e interpretación de los textos escritos y el desarrollo del pensamiento.

La capacidad de exponer ante otras personas, la expresión de ideas y conocimientos de manera organizada y el desarrollo de la argumentación al formular ideas y opiniones enriquecerán sus habilidades comunicativas.

Las técnicas de expresión oral y los recursos didácticos concretos son analizados con el fin de verificar y tomar conciencia de las habilidades cognitivas, sociales y afectivas que se desarrollan y su impacto en el aprendizaje.

En esta unidad las técnicas de expresión oral, tiene gran importancia para desarrollar la habilidad de hablar que servirán para las relaciones interpersonales que en la carrera policial tiene que manejarse de manera adecuada, tanto con el nivel superior como con el inferior y con los miembros de una comunidad para la solución de problemas.

## **1.- ESTRUCTURA DE LOS CONTENIDOS**

Para la creación del entorno virtual de aprendizaje del curso de capacitación de habilidades comunicacionales, que ayude a mejorar las relaciones personales con la comunidad, se ha seleccionado materiales de fácil acceso y comprensión para los temas de cada unidad que permitan lograr los objetivos propuestos.

## **Unidad 1: La competencia de leer**

### **Objetivos**

- Determinar la importancia del proceso de comprensión lectora para el análisis y la interpretación en la lectura comprensiva.
- Establecer la diferencia entre el significado denotativo y connotativo en los mensajes. Aplicar la descripción y la narración en documentos de la vida profesional.

### **Contenidos**

1.1 La lectura

1.2 La descripción y la narración

1.3 La denotación y la connotación

## **Unidad 2: La competencia de escribir**

### **Objetivos**

Determinar la importancia de la comunicación escrita su proceso, requisitos, normas y reglas gramaticales

Aplicar la cohesión y la coherencia en la producción de escritos.

Establecer la importancia del ensayo y de la argumentación escrita

### **Contenidos**

2.1. La comunicación escrita

2.2. La cohesión y coherencia



### 2.3. El ensayo

## **Unidad 3: La competencia de hablar**

### **Objetivos**

Aplicar la comunicación verbal y corporal en el ámbito profesional.

Determinar la importancia del lenguaje oral y su aplicación utilizando las diversas técnicas de expresión oral.

### **Contenidos**

3.1 La comunicación verbal y la no verbal

3.2 Elementos y barreras de la comunicación oral

3.3 Técnicas de expresión oral

## **RECURSOS DEL ENTORNO VIRTUAL**

Para el desarrollo de cada uno de los contenidos se ha tomado recursos de que se dispone en la red y otros elaborados por el autor, como son:

Diapositivas

Lecturas seleccionadas

Ejemplos prácticos

Videos

Talleres

Cuestionarios

## Metodología

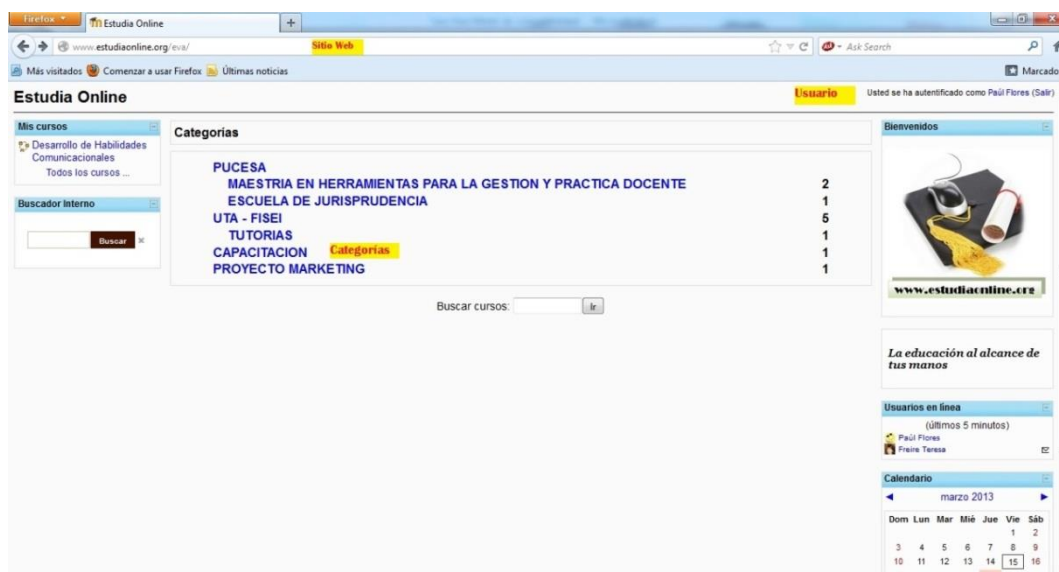
Para el desarrollo del curso se aplica una metodología activa participativa con entorno virtual en el que se realizarán exposiciones teóricas, talleres de aplicación, análisis y reflexión sobre los contenidos abordados, utilizando materiales concretos para cada tema de aprendizaje trabajando tanto de manera individual como grupal, experimentando diversas estrategias para comprender y ejemplificar cada contenido, materiales que son indispensable en el manejo del aula virtual

Los recursos arriba expuestos constan en el entorno virtual creado para el curso de capacitación.

La evaluación del curso consta en el aula virtual la misma que se realizará a través de cuestionarios y trabajos individuales y grupales.

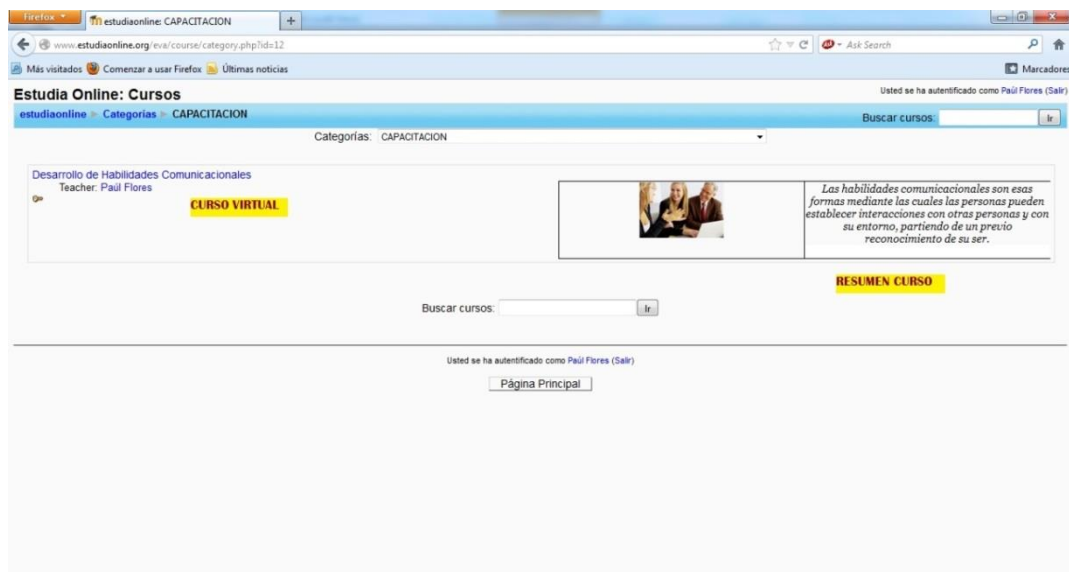
## Página principal plataforma educativa

Para trabajar el Curso Virtual ha sido creado en una Plataforma educativa Particular, en la dirección [www.estudiaonline.org](http://www.estudiaonline.org), en la que se encuentra instalado Moodle en la versión 1.9. La pantalla de acceso es la siguiente:



## Página principal plataforma educativa

Al acceder a la categoría Capacitación en la que se encuentra creado el curso, se observará el Nombre del Entorno Virtual y un Breve resumen del Curso a desarrollar:



## Acceso al curso

Para acceder al curso virtual el usuario deberá haber ingresado previamente su nombre de usuario y contraseña, los mismos que deberán ser creados por un administrador de la plataforma educativa, y a través de un click en el nombre del curso se visualizará la pantalla inicial del curso. Cabe indicar que los usuarios que no poseen una cuenta para acceso a la plataforma no podrán ingresar al curso ya que por seguridad está restringido el acceso a invitados.

La pantalla principal tiene el siguiente aspecto:



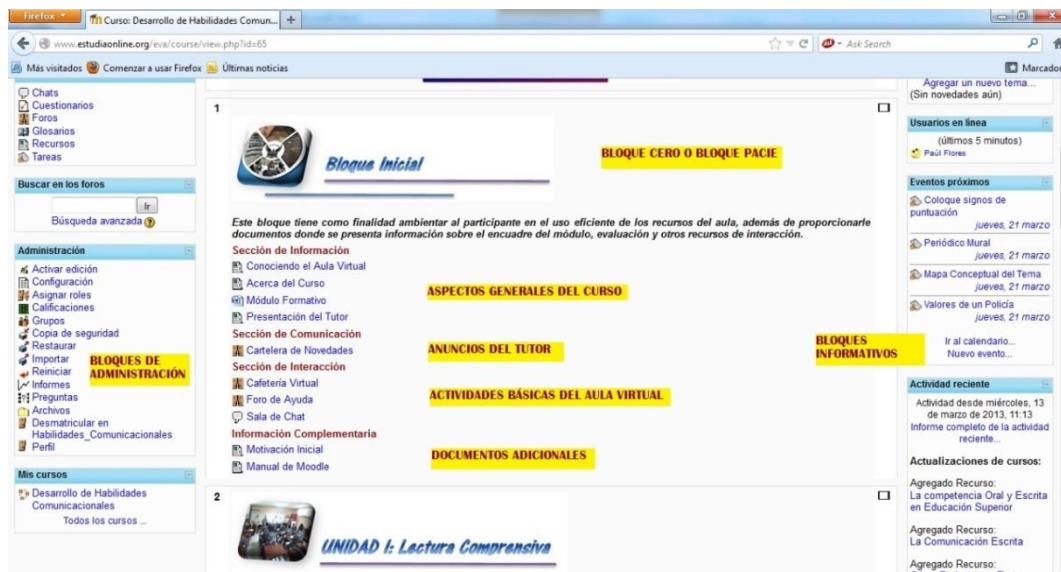
En ella se pueden observar claramente los 3 bloques verticales principales que contienen bloques administrativos e informativos para el tutor y los estudiantes respectivamente.

El aula virtual como ya se mencionó en páginas previas, está organizada de acuerdo a los estándares de la metodología PACIE, la misma que sugiere la organización de los contenidos y actividades en bloques de acuerdo al siguiente detalle:

### Bloque inicial, cero o Pacie

Como se había explicado en PACIE este bloque debe permanecer activo durante todo el curso y sirve como recurso de comunicación, interacción y negociación con el tutor.

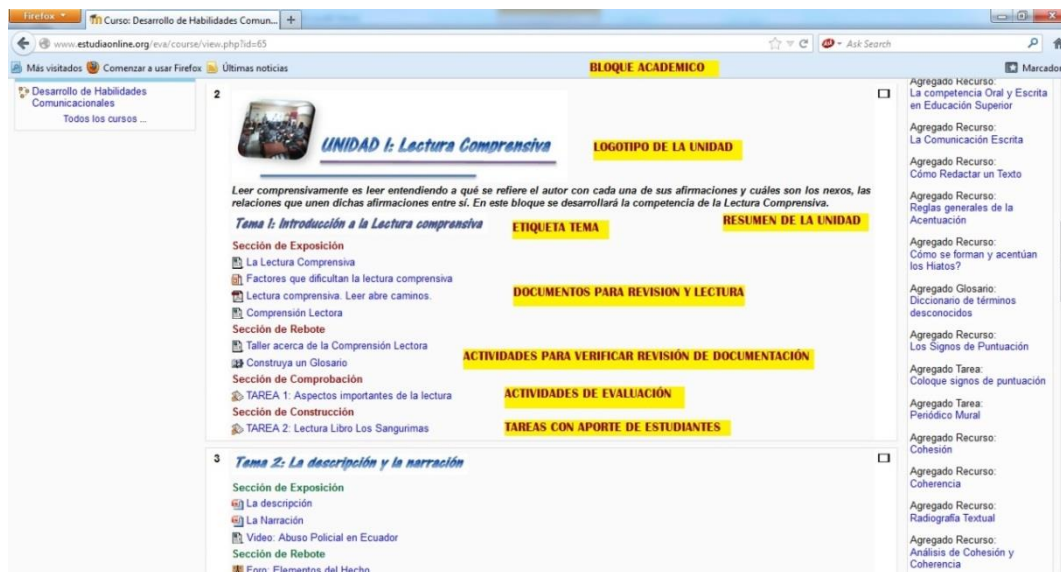
Posee actividades sincrónicas y asincrónicas, así como recursos con los cuales el estudiante podrá tener en claro las reglas de juego del curso y los contenidos y la planificación para su aprendizaje a través del Módulo Formativo de la asignatura.



## Bloque académico

En el EVA desarrollado se han organizado bloques académicos para cada unidad y dentro de cada unidad para cada tema, en cada tema se han considerado documentos e información propuesta por el tutor para ser revisada por los estudiantes, actividades de interacción y evaluación y áreas para retroalimentación de los contenidos.

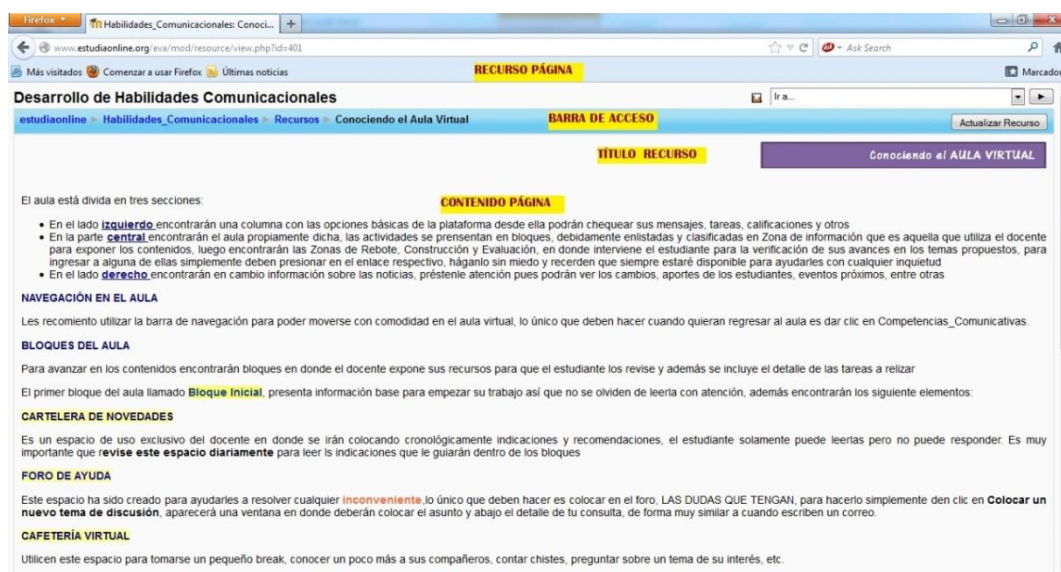
Estos bloques contienen la estructura misma del aula virtual y a diferencia del bloque inicial deberán activarse conforme se avance en el desarrollo de la asignatura y el docente deberá realizar un seguimiento permanente de la ejecución de las actividades propuestas en cada bloque a través de los foros de ayuda colocados en el bloque cero.



Dentro de los bloques académicos se han utilizado recursos y actividades de Moodle dentro de los cuales se pueden resaltar:

## RECURSO PÁGINA

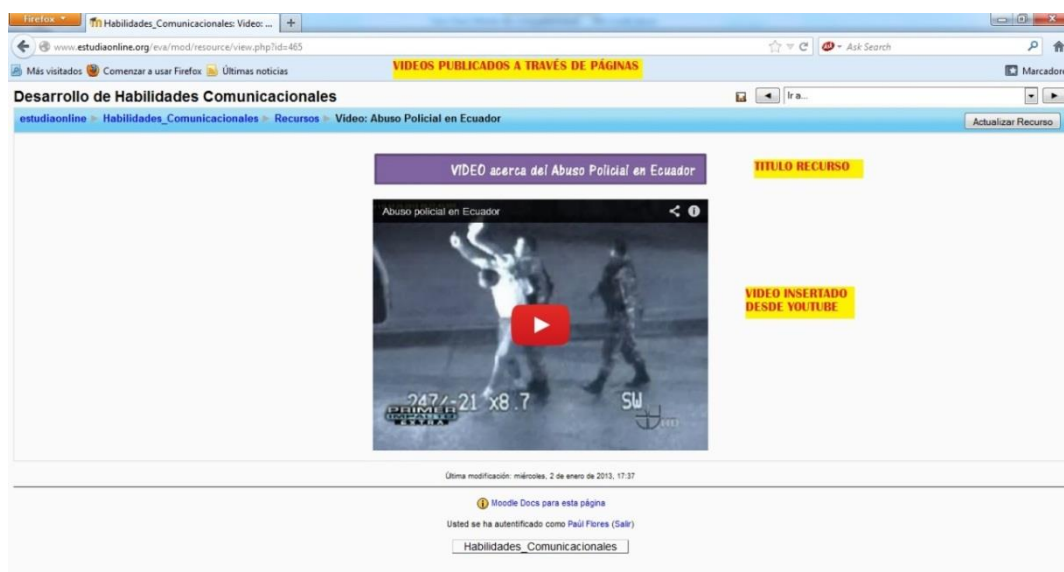
Este recurso se ha utilizado para publicar información textual, así como para a través de la inserción de recursos web 2.0 de internet se puedan enlazar videos, archivos, documentos que sean accesibles desde la web.



## Video publicado a través de páginas

En internet se tiene la ventaja de que a través de los recursos web 2.0 se puede acceder a información de manera libre y gratuita, por su puesto respetando los derechos de autor respecto del contenido de esos documentos, por ejemplo la página web [www.youtube.com](http://www.youtube.com), pone a disposición de los docentes un sinnúmero de videos que pueden ser incorporados como recursos importantes para el aprendizaje de determinados temas.

En el EVA desarrollado en varios de los bloques académicos se agregaron videos desde este sitio:



## Publicación de archivos y documentos

La Plataforma educativa Moodle es compatible con varios formatos de documentos, de los cuales, en el EVA desarrollado, en su mayoría se han incorporado documentos de texto en formato de MS Word, presentaciones con diapositivas en formato de MS Power Point, así como documentos en formato PDF para una mejor accesibilidad y portabilidad de los mismos. A continuación una muestra de ello:





## Actividades de interacción y evaluación

En el caso de las actividades para interacción y/o evaluación, Moodle dispone de un sinnúmero de actividades como ya se explicó en la investigación, dentro del EVA desarrollado de igual manera se utilizaron varias actividades dentro de las cuales se pueden destacar:

### Foros

Los foros se utilizaron como actividades para discusión y aportes sobre un tema específico, para consultar dudas o simplemente para que el tutor divulgue información importante dentro del Aula Virtual.



Firefox - Habilidades Comunicacionales: Carteler... +

www.estudiaonline.org/eva/mod/forum/view.php?id=397

Más visitados Comenzar a usar Firefox Últimas noticias

**FORO SENCILLO**

Desarrollo de Habilidades Comunicacionales

estudiaonline > Habilidades Comunicacionales > Foros > Cartelera de Novedades

Actualizar Foro

Este foro fuerza la suscripción de todos  
Permitir a todos escoger

**TÍTULO ACTIVIDAD** **Cartelera de NOVEDADES**

**¡Bienvenidos!** **TEXTO ACTIVIDAD**

Aquí se detallarán todas las novedades y actividades que se desarrollen durante el curso. Podremos enterarnos sobre lo que debemos hacer y hasta cuando lo podemos hacer.

Todas las preguntas que generen los diferentes procesos educativos, administrativos y operativos de esta Aula Virtual, se contestarán en el foro **"FORO DE AYUDA"**.

Y si deseas compartir y hacer amigos, **"CAFETERIA VIRTUAL"** es el lugar ideal.

Agregar un nuevo tema

Tema	Comenzado por	Respuestas	Último mensaje
BIENVENIDA Y SALUDO	Paúl Flores	0	Paúl Flores vie, 15 de mar de 2013, 11:28

MENSAJES TUTOR

FECHAS

Moodle Docs para esta página

Usted se ha autenticado como Paúl Flores (Salir)

Habilidades Comunicacionales

USUARIO IDENTIFICADO

## Glosarios de términos

Existe una actividad llamada glosario de términos que el EVA fue utilizada para reforzar la lectura de documentos consultando información nueva o desconocida por los estudiantes.

Firefox - Habilidades Comunicacionales: Constr... +

www.estudiaonline.org/eva/mod/glossary/view.php?id=439

Más visitados Comenzar a usar Firefox Últimas noticias

**GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Desarrollo de Habilidades Comunicacionales

estudiaonline > Habilidades Comunicacionales > Glosarios > Construya un Glosario

Actualizar Glosario

Importar entradas / Exportar entradas

**GLOSARIO DE TÉRMINOS** **TÍTULO DEL GLOSARIO**

A partir de la Lectura anterior, construya un **Glosario de términos desconocidos**.

Cada estudiante deberá seleccionar 2 términos desconocidos y en la web consultará su significado, el mismo que deberá ser colocado en este glosario.

Deben estar pendientes de los términos que ya han sido colocados por sus compañeros, ya que éstos no podrán repetirse.

Recuerden además colocar la referencia bibliográfica o linkográfica de la cual tomaron el significado.

Para agregar un término deberán dar click en Agregar Entrada colocar el término y el concepto respectivo, tal cual se ha mostrado en el ejemplo.

Buscar  ☒ ¿Buscar en conceptos y definiciones?

Agregar entrada

**BOTON PARA AGREGAR TÉRMINOS**

**BARRA DE BÚSQUEDA DE TÉRMINOS**

Vista Normal Vista por Categoría Buscar por fecha Buscar por autor

Navegue por el glosario usando este índice.

Especial | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | Ñ  
O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | TODAS

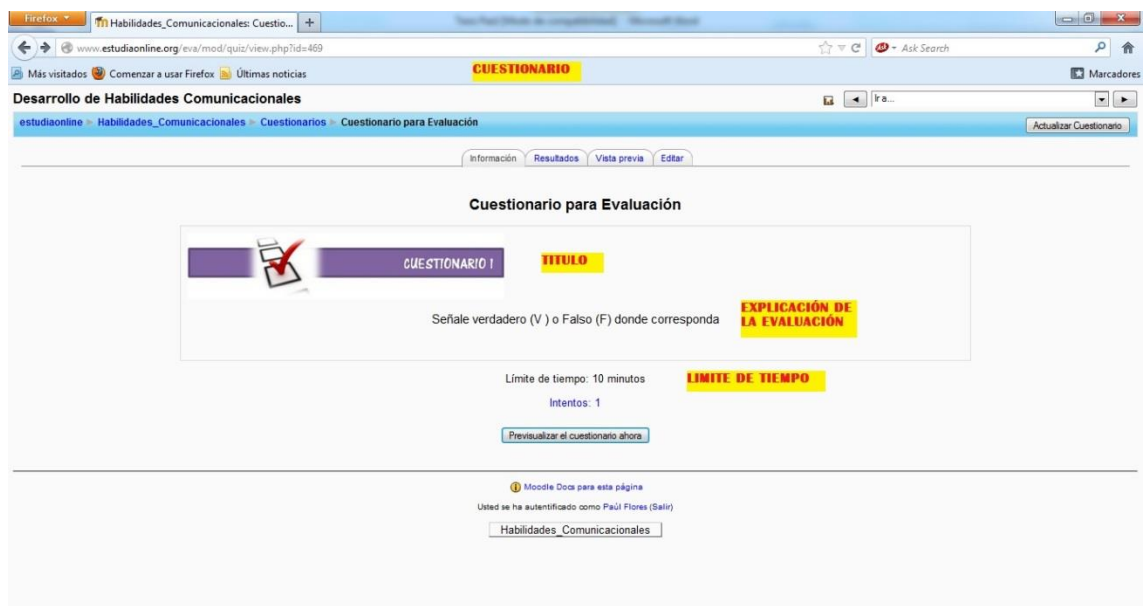
**ORGANIZACIÓN ALFABÉTICA DE LOS TÉRMINOS**

No se encontraron entradas en esta sección

## Cuestionarios

Los cuestionarios que ofrece Moodle son muy completos ya que permiten el uso de distintos tipos de preguntas objetivas, permite configurar tiempos, generar preguntas ordenadas al azar, respuestas también ordenadas al azar, entre otros beneficios.

Para el curso Virtual se desarrollaron cuestionarios en varios de los bloques académicos, a continuación una muestra:



## Preguntas

Al estudiante al rendir la evaluación se le presenta gran cantidad de información de tal manera que tenga claras las reglas del juego de la evaluación.

## Tareas para subir archivos

Moodle permite que los estudiantes realicen actividades fuera del aula virtual, como por ejemplo talleres, proyectos, visitas, etc. Pero suban las evidencias de éstas al Aula virtual, para ello, existe la actividad Subir un solo archivo o Subida Avanzada de archivos.

El tutor deberá colocar las indicaciones y configurar el tamaño del archivo que le está permitido a los estudiantes subirlo al aula virtual.

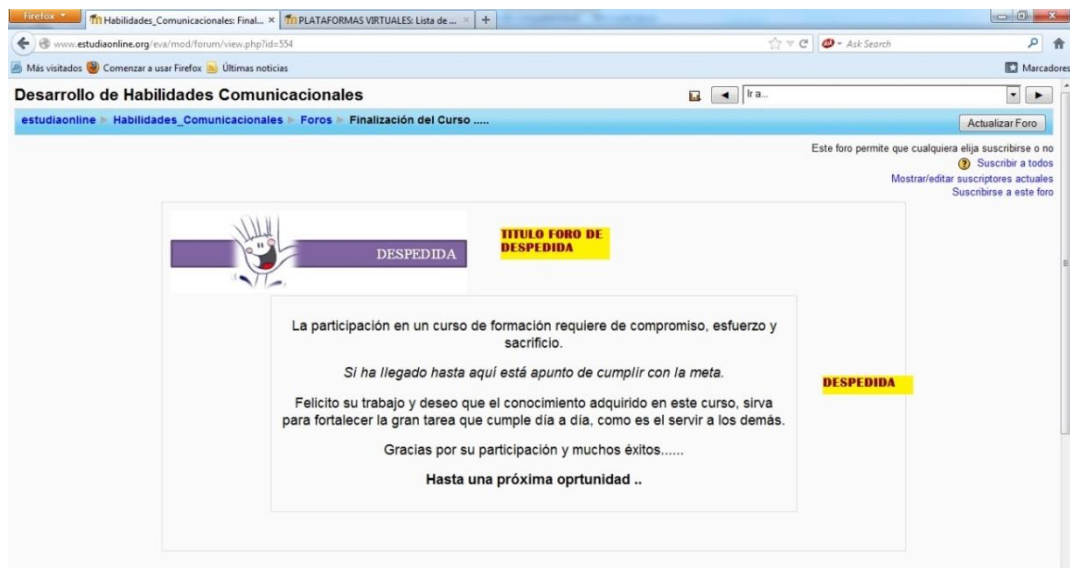
Los archivos podrán ser de cualquier tipo.

## Bloque de cierre

Finalmente, de acuerdo a las recomendaciones de PACIE, debe existir un bloque de Cierre en el que se utilicen espacios para concluir el curso, despedirse del grupo y publicar la lista de graduados o aprobados del curso.



## Foro de despedida



## Lista de graduados



## **CAPITULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. La metodología de aprendizaje en aulas virtuales motivan el uso de las nuevas técnicas de la información y comunicación.
2. La metodología Pacie aplicada en el entorno virtual es la más apropiada para el aprendizaje tanto en forma presencial como a distancia, ya que ayuda a potenciar el desarrollo de habilidades y es de fácil manejo.
3. El desarrollo de un aula virtual para un curso de capacitación de habilidades comunicacionales incentiva el aprendizaje, desarrollan el pensamiento analítico crítico por medio del análisis de contenidos que se encuentran a disponibilidad del participante
4. El uso de un entorno virtual en el proceso de aprendizaje ayuda la construcción del conocimiento por parte de los estudiantes, ya que dispone de los recursos necesarios para interactuar en la red.
5. Se producen procesos de retroalimentación que son refuerzos oportunos que requiere el estudiante para mejorar el aprendizaje.
6. Se desarrolla las habilidades comunicacionales por medio de recursos interactivos como: la lectura, talleres, videos y otros.
7. Las actividades de un aula virtual permite mejorar el uso del idioma .

8. El mejoramiento de las relaciones interpersonales se produce a través de la práctica en chats, foros, debates, cafetería que se realiza en el aula virtual.

## **RECOMENDACIONES**

1. Siendo las nuevas tecnologías de la educación recursos que sirven para mejorar los procesos de aprendizaje se debe utilizar entornos virtuales no solo para la educación a distancia sino para clases presenciales don con esta ayuda pueda construir su propio conocimiento.
2. Es recomendable la utilización de un aula virtual porque permite personalizar los temas de aprendizaje mediante la utilización de la gran variedad de recursos de que dispone Moodle.
3. Se recomienda la aplicación del entorno virtual creado para el desarrollo de habilidades comunicacionales.
4. Se debe crear entornos virtuales para la práctica de relaciones interpersonales de los cadetes del cuarto año de la Escuela Superior de Policía “ General Alberto Enríquez Gallo “

## GLOSARIO

**Habilidades comunicacionales:** Es un conjunto de capacidades comunicacionales que permite a los seres humanos interrelacionarse e interactuar, aproximándose a los objetos que conforman la realidad, con la aplicación y práctica de los conocimientos técnicas de lenguaje oral, escrito, verbal, no verbal.

**Relaciones interpersonales:** Son interacciones recíprocas entre dos o más personas o una colectividad que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social y donde interviene la comunicación.

**Comunicación:** Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos tienen unas reglas semióticas comunes.

**Comunicación oral:** Es la que se produce a través del lenguaje oral e interviene el canal auditivo y es la forma más común de expresión del ser humano.

**Comunicación escrita:** Se realiza a través de la comunicación escrita e interviene el canal visual y trasmite una información más precisa que la que se trasmite oralmente

**Capacitación:** Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para un mejor desempeño.



**Entorno Virtual:** es un espacio de comunicación que permite trabajar en un entorno activo y colaborativo, simulando de esta forma a un campus físico tradicional, pero con las ventajas que ofrecen las tecnologías.

**Entorno virtual de aprendizaje (E.V.A.)** son espacios creados con tecnología electrónica en los que tienen lugar procesos de aprendizaje. Aulas virtuales.

**Aula virtual** es un entorno, plataforma o software a través del cual el ordenador permite el desarrollo de actividades de enseñanza y aprendizaje.

**LMS** (Learning Management Systems) son aplicaciones que sirven para crear cursos en aulas virtuales o entornos virtuales de aprendizaje.

**E-Learning** El e-learning consiste en la educación y capacitación a través de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas. tienen como finalidad gestionar el aprendizaje a distancia o complementar la enseñanza presencial.

**Moodle** Es un paquete de software para la creación de cursos y sitios Web basados en Internet, está desarrollo y diseñado para dar soporte a un marco de educación social constructivista que se distribuye como software open source bajo licencia pública GNU. Básicamente esto significa que Moodle tiene derechos de autor (copyright), pero que el usuario tiene algunas libertades como copiar, usar y modificar Moodle siempre que acepte proporcionar el código fuente a otros, no modificar o eliminar la licencia original y los derechos de autor y aplicar esta misma licencia a cualquier trabajo derivado de él.

**Metodología Pacie** Es una metodología acompañada de un modelo educativo que hace posible soportar los procesos de aprendizaje por medio del uso de las TIC's, permitiendo que la pedagogía sobresalga sobre la tecnología. PACIE se basa en la colaboración, compartición y motivación entre los generadores del conocimiento, resaltando a la calidad y calidez de la educación por sobre la cantidad de información. PACIE busca el constructivismo, en donde no solo se informa, expone o enseña, sino que se crea, educa y comparte.

**Recursos del entorno virtual** Son todos los medios que facilitan el aprendizaje y el seguimiento de actividades del aula virtual

## BIBLIOGRAFÍA

1. CANTU FLORES, Roque, (1999) "Comunicación oral y escrita"  
Editorial continental México, página. 193
2. COHEN, Edwing en el Arte de hablar en público Compañía  
Editorial Continental, S.A., 1983 - 199 páginas
3. DE ZUBIRÍA, JULIÁN, Las competencias argumentativas. La visión  
desde la educación, Cooperativa Editorial Magisterio, Bogotá –  
Colombia, 2006.
4. Educación profesional técnica (1997) "Competencia comunicativa"  
Noriega editores, México, páginas. 182
5. FERNANDEZ DE LA TORRIENTE, Gastón (1996) "Como hablar  
correctamente" Editorial Norma, Colombia, páginas. 177
6. GARDNER, Howard (1995). "Inteligencias multiples, la teoría en la  
practica" Paidós, España.
7. GONZALES, Martin y otro (2011) "Comportamiento organizacional"  
Grupo editorial patria, México, páginas. 339.
8. HERNÁNDEZ de Juanita y otros (1999). Estrategias educativas  
para el Aprendizaje Activo Gráficas Universal. Quito.
9. HERRERA, Luis y otros (2002). Tutoría de la Investigación.  
AFEFC. Quito.
10. MARTÍN, ELENA Y MORENO, Amparo, Competencia para  
aprender a aprender, Alianza Editorial, Madrid – España, 2007.

11. MORALES, Gonzalo (2004). Competencias y Estándares. Guía teórico práctica para el trabajo pedagógico en clase. 3° ed. Cali Colombia. Pág. 28.
12. NARANJO, Galo y otro (2005) "Competencias profesionales y curriculum" Editorial UTA, pags 119
13. RAY Krisof, AMI Satran. Diseño interactivo Anaya multimedia 2000
14. RIERA OSORIO, Leónidas (2002) "La comunicación limitada por una escritura indecisa" Editorial Casa de la cultura ecuatoriana Benjamín Carrión página. 192.
15. RUBIO, María José (2005). Orientación y Metodología para la Educación a Distancia. I.S.B.N. Loja.
16. SCHNEIRDER, Sandra (2005) "Las inteligencias múltiples" Editorial Lexus, pags: 375.
17. SFERRA, Adam y otros (1968). Personalidad y Relaciones Humanas. 2° ed. McGraw Hill. México.
18. SIERRA, Katherine. Cartilla ambientes virtuales de aprendizaje. Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, marzo 2006
19. SIERRA, Katherine, Diplomado Actualización Docente en Ambientes Virtuales de aprendizaje Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, marzo 2006

20. SUÁREZ Guerrero, Cristóbal Aulas en red. Contexto comunicativo para el aprendizaje de la diversidad lingüística y cultural (2005)
21. VASCONEZ NARANJO, Fausto (2003) “Ética policial” Editorial Argudo y Asociados, página. 119
22. WHITAKER James (1971) Psicología. Interamericana. México

## LINKOGRAFIA

1. <http://victorsolano.com/definiciones-de-comunicacion/>.
2. [http:// comunicacioneducativauiuem.blogspot.mx/2011/01/111-definicion-y-112-propositos-y-fines.html](http://comunicacioneducativauiuem.blogspot.mx/2011/01/111-definicion-y-112-propositos-y-fines.html)
3. <http://www.monografias.com/trabajos79/actividades-mejorar-comunicacion-verbal-educacion-fisica/>
4. <http://www.apuntesgestion.com/concepto-de-comunicacion/>
5. [www.down21.org](http://www.down21.org) › ... › [Desarrollo personal](#) › [Relaciones interpersonales](#)
6. <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Comunicacion/7344805.html>
7. [http://ols.uas.mx/fen/gestione/Desp\\_Arts.asp?titulo=364](http://ols.uas.mx/fen/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=364)
8. <http://www.eumed.net/rev/cccss/20/jlmc.html>
9. José Luis Muñoz Corvalán [www.eumed.net](http://www.eumed.net) › [Revistas](#) › [CCCSS](#)
10. <http://lorenavila.blogia.com/2011/061601-las-relaciones-interpersonales-y-su-importancia-en-la-guianza-y-la-prestacion-de.php>
11. [http://www.down21.org/act\\_social/relaciones/1\\_h\\_sociales/delimit\\_terminos.htm](http://www.down21.org/act_social/relaciones/1_h_sociales/delimit_terminos.htm)
12. <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/hhss/HHSS.htm>

13. <http://www.u-cursos.cl/ieb/2007/2/0355/221701/material.../5002401995>
14. <http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
15. <http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml#introduccion>
16. Peña Borrero, Luis Bernardo La competencia oral y escrita en la educación superior1  
[http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles189357\\_archivo\\_pdf\\_comunicacion.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles189357_archivo_pdf_comunicacion.pdf)
17. Sonia Rodas Comprensión lectora Sonia Rodas (Proceso de lectura)  
<http://www.youtube.com/watch?v=8pJDgswUzYI&feature=related>
18. Resumen del libro “Los Sangurimas” portalecuador.ec/module-Pagesetter-viewpub-tid-2-pid-290.phplos
19. Video<http://www.youtube.com/watch?v=iHTvCKQ7AOM>
20. Benedetti Mario i, Primavera con una esquina rota  
[www.infocentro.gob.ve/ .../documento\\_694](http://www.infocentro.gob.ve/.../documento_694) Benedetti-Mario-Prima
21. RMMontes El significado denotativo y connotativo  
<http://literaturageneralutem.blogspot.com/2007/10/el-significado-denotativo-y-connotativo.html>

22. <http://www.youtube.com/watch?v=sQaBjwReGO0&feature=related>  
d La escritura: como redactar un texto
23. <http://www.youtube.com/watch?v=O6Yvm0gfzTM> Reglas  
Generales de la Acentuación
24. <http://cyberletras.files.wordpress.com/.../signos-de-puntuacion-cumbre.ppt>,  
educacion.practicopedia.lainformacion.com/educacion-primaria-y-se. Como se forman y acentúan los hiatos
25. <http://www.youtube.com/watch?v=YRbgTvm6hnl&feature=related>  
SIGNOS DE PUNTUACION - ANDREA MARIN SIGNOS  
[DE...pps](#)  
sjesonseca6.wikispaces.com/file/view/SIGNOS+DE...pps ejemplo
25. <http://www.monografias.com/trabajos77/red-comunicacion-policia-comunidad/red-comunicacion-policia-comunidad.shtml>
26. <http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/conceptos-de-comunicacion.htm>
27. <http://www.monografias.com/trabajos25/comunicacion/comunicacion.shtml>
28. [http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones\\_humanas/relaciones060401.shtml](http://www.mujeresdeempresa.com/relaciones_humanas/relaciones060401.shtml)
29. <http://www.relaciones-humanas.net/condicion.html>
30. <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST483.htm>
31. <http://todas-las-emociones.blogspot.com/>



32. [http://www.down21.org/act\\_social/relaciones/...sociales/delimit\\_terminos.htm](http://www.down21.org/act_social/relaciones/...sociales/delimit_terminos.htm) (1999:28),
33. José Luis Muñoz Corvalán [www.eumed.net](http://www.eumed.net) › Revistas › CCCSS)
34. [www.ycomo.com/como-mejorar-relaciones-interpersonales.html](http://www.ycomo.com/como-mejorar-relaciones-interpersonales.html)
35. [www.estudiosindependientes.com/.../45.../173-comunicacioncalidaddevi...](http://www.estudiosindependientes.com/.../45.../173-comunicacioncalidaddevi...) 29/08/2011
36. <http://www.youtube.com/watch?v=BF1e9i5Dv6M>  
COMUNICACION NO VERBAL
37. <http://www.youtube.com/watch?v=2c-2IPsu8r4> miguel angel cornejo CONFERENCIA
38. [http://www.youtube.com/watch?v=zfdii\\_Tjf8](http://www.youtube.com/watch?v=zfdii_Tjf8) miguel angel cornejo  
UN BUEN ORADOR
39. <http://www.youtube.com/watch?v=iHTvCKQ7AOM> ABUSO  
POLICIAL EN ECUADOR
40. [http://www.youtube.com/watch?v=gGvFgbvo\\_t4](http://www.youtube.com/watch?v=gGvFgbvo_t4) LECTURA  
COMPENSIVA
41. <http://www.youtube.com/watch?v=tR99oeLUICA&feature=related>  
CINCO TÉCNICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO
42. <http://www.youtube.com/watch?v=HTNy1q1Dk4E&feature=related>  
d Cómo controlar la voz al hablar en público

43. <http://www.youtube.com/watch?v=H-v5ojAzsAA> Comprensión lectora y las TICs
44. <http://www.youtube.com/watch?v=XyOdsnflfgw> POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR rendicion de cuentas 2011
45. <http://www.youtube.com/watch?v=4ro0mbSY-GU> POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR Y SU LABOR DIARIA AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD
46. [http://www.youtube.com/watch?v=hL0hVVIH0\\_g](http://www.youtube.com/watch?v=hL0hVVIH0_g) Expresión corporal
47. <http://www.escolares.net/lenguaje-y-comunicacion/comunicacion-verbal-y-no-verbal/>
48. [www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r70432.PPT](http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r70432.PPT) Diapositivas comunicación verbal y no verbal.
49. GOLEMAN, Daniel (1996). [http://webs.uvigo.es/pmayobre/master/textos/evangelina\\_garcia/inteligencia\\_emocional.pdf](http://webs.uvigo.es/pmayobre/master/textos/evangelina_garcia/inteligencia_emocional.pdf)
50. Pelechano, en Habilidades Sociales como un conjunto de comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales (1984), [http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=pelechano%20distincion%20entre%20inteligencia%20social%20e%20interpersonal&source=web&cd=3&cad=rja&ved=0CDMQFjAC&url=https%3A%2F%2Fwww.u-cursos.cl%2Fieb%2F2007%2F2%2F0355%2F221701%2Fmaterial\\_docente%2Fobjeto%2F500240&ei=KwfjUcugMNT\\_4APxtoGY](http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=pelechano%20distincion%20entre%20inteligencia%20social%20e%20interpersonal&source=web&cd=3&cad=rja&ved=0CDMQFjAC&url=https%3A%2F%2Fwww.u-cursos.cl%2Fieb%2F2007%2F2%2F0355%2F221701%2Fmaterial_docente%2Fobjeto%2F500240&ei=KwfjUcugMNT_4APxtoGY)

DA&usg=AFQjCNEtXsM2qzn4HMhCzQ7C-  
qxxyhQfAQ&bvm=bv.48705608,d.dmg

51. Z.M.Zorín, en “Psicología de la Personalidad”  
([http://www.comunicacion.us/medios/lenguaje/escrita/diferentes\\_definiciones/](http://www.comunicacion.us/medios/lenguaje/escrita/diferentes_definiciones/)).
52. Edwing Cohen en el Arte de Hablar en Público (1983) en  
[http://www.bienestartelmex.com/PDFS/EL\\_ARTE\\_DE\\_HABLAR\\_EN\\_PUBLICO2.pdf](http://www.bienestartelmex.com/PDFS/EL_ARTE_DE_HABLAR_EN_PUBLICO2.pdf)
53. Howard – Gardner [http://ict.edu.ar/renovacion/wp-content/uploads/2012/02/Gardner\\_inteligencias.pdf](http://ict.edu.ar/renovacion/wp-content/uploads/2012/02/Gardner_inteligencias.pdf)
54. Mayer Caruso  
[http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1999MayerCarusoSaloveyIntelligence.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1999MayerCarusoSaloveyIntelligence.pdf)
55. Marroquín y Villa (1995: 21)  
([https://docs.google.com/document/d/17\\_6fHxLrqcIGO1SwlsYi5uV7xu3WZyahyKKPuCJ2j1Q/edit?hl=en\\_US&pli=1](https://docs.google.com/document/d/17_6fHxLrqcIGO1SwlsYi5uV7xu3WZyahyKKPuCJ2j1Q/edit?hl=en_US&pli=1)).
56. Lasida Javier 1998,  
[http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp\\_Arts.asp?titulo=364](http://web.uas.mx/negocios/gestione/Desp_Arts.asp?titulo=364)
57. Monjas, 1999  
[http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019945/019945\\_Cap2.pdf](http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/019945/019945_Cap2.pdf)).
58. Prieto, Illán y Arnáiz (<https://www.u-cursos.cl/ieb/2007/2/0355/221701/material/500240> 1995),

59. Jaureguiberry Mario  
<http://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
60. Obed Delfin (Proceso de capacitación y adiestramiento  
[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administracion y Finanzas › Recursos Humanos
61. Chiavenato <http://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.html>
62. Javier García Manzanedo  
<http://books.google.com.ec/books?id=UNYRHRahYp0C&pg=PA15&lpg=PA15&dq>
63. Horton, 2000,  
<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2326/AulaVirtual.pdf?sequence=2>
64. Norma Scagnoli  
<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2326/AulaVirtual.pdf?sequence=2>
65. Alida Bazo <http://www.slideshare.net/bazoalida/alida-bazo>.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

#### ENCUESTA DIRIGIDA A CADETES DE CUARTO AÑO DE LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA “ALBERTO ENRÍQUEZ GALLO”

**Objetivo:** Evaluar el grado de conocimientos de los Cadetes de cuarto año sobre habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales con la comunidad.

Fecha de aplicación. . . . .

Caso N°. . . . .

**Instructivo:** Lea detenidamente, conteste con sinceridad y marque con una “X” la respuesta que considere conveniente **SI** o **NO**.

N°	ITEMS	SI	NO
1	La comunicación ayuda a un adecuado crecimiento personal		
2	Le agrada leer		
3	Lee en forma comprensiva y crítica		
4	Conoce técnicas de la comunicación oral.		
5	Tiene facilidad para expresarse en público		
6	Se considera apto para:		
	6.1 Acudir a audiencias de detenidos		
	6.2 Dar charlas a la comunidad		
	6.3 Tener entrevistas con Jueces y Fiscales		
	6.4 Comunicarse adecuadamente con autoridades		
7	Conoce los requisitos indispensables de la comunicación escrita		
8	Sabe redactar documentos relacionados a su campo profesional:		
	8.1 Partes de detenciones		
	8.2 Partes informativos		
	8.2 Informes de casos		
	8.3 Memorandums		

9	Considera necesaria la habilidad comunicacional en:		
	9.1 El entorno familiar		
	9.2 Interrelación con sus compañeros		
	9.3 Interrelación con sus superiores		
	9.4 El desempeño como Oficial de Policía		
10	Tiene conocimientos sobre habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales		
11	Considera que la limitada comunicación maestro- alumno dificulta el proceso de interaprendizaje		
12	Estaría de acuerdo en aprender con entorno virtual		

Gracias por su colaboración

## ANEXO 2

### UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

#### RESUMEN DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A CADETES DE CUARTO AÑO DE LA ESCUELA SUPERIOR DE POLICIA “ALBERTO ENRÍQUEZ GALLO”

N°	ITEMS	SI		NO	
		f	%	f	%
1	La comunicación ayuda a un adecuado crecimiento personal	60	100	0	0
2	Le agrada leer	36	60	24	40
3	Lee en forma comprensiva y crítica	25	41.67	35	58.33
4	Conoce técnicas de la comunicación oral.	14	23.33	46	76.67
5	Tiene facilidad para expresarse en público	27	45	33	55
6	Se considera apto para:				
	6.1 Acudir a audiencias de detenidos	26	43.33	34	56.67
	6.2 Dar charlas a la comunidad	22	36.67	38	63.33
	6.3 Tener entrevistas con Jueces y Fiscales	12	20	48	80
	6.4 Comunicarse adecuadamente con autoridades	19	31.67	41	68.33
7	Conoce los requisitos indispensables de la comunicación escrita	24	40	36	60
8	Sabe redactar documentos relacionados a su campo profesional:				
	8.1 Partes de detenciones	56	93.33	4	6.67
	8.2 Partes informativos	42	70	18	30
	8.2 Informes de casos	39	65	21	35
	8.3 Memorandums	21	35	39	65
9	Considera necesaria la habilidad comunicacional en:				
	9.1 El entorno familiar	60	100	0	0
	9.2 Interrelación con sus compañeros	50	83.33	10	16.67
	9.3 Interrelación con sus superiores	60	100	0	0
	9.4 El desempeño como Oficial de Policía	58	96.67	2	3.33
10	Tiene claros conocimientos sobre habilidades comunicacionales y relaciones interpersonales	12	20	48	80



11	Considera que la limitada comunicación maestro- alumno dificulta el proceso de interaprendizaje	52	86.67	8	13.33
12	Estaría de acuerdo en aprender con entorno virtual	53	88.33	7	11.67

**ANEXO 3**

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS  
FÍSICAS Y MATEMÁTICA  
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO (IIP)**

**“Módulo de contenidos para el desarrollo de  
habilidades comunicacionales”**

**PAUL ROBERTO FLORES ROSERO**

**Quito – Ecuador**

## **CURSO DE CAPACITACIÓN**

### **DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICACIONALES**

#### **1.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

- 1.1. **Curso:** Desarrollo de competencias comunicativas
- 1.2. **Autor y compilador:** Paúl Flores
- 1.3. **Institución:** Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”
- 1.4. **Dirigido a:** Cadetes del cuarto año de formación
- 1.5. **Número de horas:** 100
- 1.6. **Ciudad:** Quito

#### **2.- OBJETIVOS**

##### **2.1.- Generales**

Analizar la importancia de la comunicación dentro del desarrollo de la sociedad y las diversas manifestaciones dialógicas de la realidad como medio de interacción social.

Motivar a los estudiantes en el desarrollo de habilidades comunicativas para que puedan desarrollarse con éxito dentro del campo profesional y como agentes de cambio de la sociedad,

Establecer la importancia de la comunicación oral y escrita en el desarrollo de las competencias de: leer, escribir, hablar y escuchar, para el manejo adecuado del idioma.

## **2.2.- Específicos**

Comprender la importancia de la lecto-escritura dentro del desarrollo de las competencias comunicativas.

Establecer las características de la expresión verbal y corporal como parte fundamental del proceso comunicativo que permita alcanzar efectividad en las relaciones interpersonales con la comunidad.

## **3.- UNIDADES TEMÁTICAS**

### **Unidad 1: La competencia de leer**

1.1 La lectura.

1.2 La descripción y la narración.

1.3 La denotación y la connotación de la palabra y el mensaje.

### **Unidad 2: La competencia de escribir**

- 2.1. La comunicación escrita.
- 2.2. La cohesión y coherencia.
- 2.3. El ensayo.

### **Unidad 3: La competencia de hablar**

- 3.1 La comunicación verbal y la no verbal.
- 3.2 Elementos y barreras de la comunicación oral.
- 3.3 Técnicas de expresión oral.

## **4.-METODOLOGÍA GENERAL**

Para la consecución de los objetivos se realizará diversas actividades donde los participantes serán los protagonistas, para esto se realizará trabajos individuales y de equipo, para lo que se utilizará:

Lecturas y documentos de los diferentes temas obtenidos de textos e internet, discusiones y foros, producción escrita, informes, partes, conferencias, discursos y otros.

Investigación teórica y práctica de diversos temas.

En el módulo aparecen descritas otras actividades para el logro de los objetivos:

Concernientes a cada unidad temática, pero es de anotar que cada estudiante deberá revisar manuales de ortografía y normas actualizadas

para presentar trabajos escritos los que se encuentran detallados en el entorno virtual creado para el curso de capacitación.

## **5.- EVALUACIÓN**

La evaluación será integral, existirá una evaluación continua a través de los trabajos presentados, se considerará principalmente el análisis crítico, la interpretación y el aspecto formativo de cada uno de los temas y su importancia en las actividades profesionales considerando la parte de conocimientos teóricos, las capacidades de pensar, analizar, comprender, interpretar y obtener conclusiones y aplicar los aprendizajes.

Se tomará en cuenta la capacidad para el diálogo y la argumentación en a expresión oral y escrita y la actitud de responsabilidad y compromiso en los trabajos que le llevarán al desarrollo de competencias comunicativas.

## **MODULO DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS COMUNICATIVAS**

### **INTRODUCCIÓN**

El uso correcto del idioma es el objetivo fundamental del desarrollo de las competencias comunicativas ya sea a través del uso de la palabra oral o escrita, no con esto se quiere decir que la palabra sea el único instrumento de expresión, pero; para los efectos requeridos, el lenguaje será el vehículo universal que se utiliza especialmente en esta era tecnológica donde se interactúa a través los medios de información y comunicación.

El poder de la palabra es impresionante, constituye la herramienta más eficaz que permite al hombre moderno alcanzar el éxito en cualquier entorno en el que tenga que expresar sus ideas.

Saber hablar, escuchar, leer y escribir son competencias que se van desarrollando con la práctica del uso correcto de la palabra y que permite a las personas ser proactivos, aprender a captar ideas, interpretarlas y redactarlas de manera coherente.

Rafael Seco dice: “El lenguaje es el gran instrumento de comunicación de que dispone la humanidad. Todo el mundo sabe que el que se expresa con mayor claridad y precisión es dueño de recursos poderoso para abrirse

camino en el trato con sus semejantes. El arte de hablar o escribir es el arte de persuadir”.

Por lo expuesto anteriormente este módulo se articula desde tres unidades que se relaciona coherentemente como son: la lectura, la comunicación escrita y comunicación verbal y no verbal.

Las unidades mencionadas están planteadas con aspectos teóricos con conceptos y procesos que van a permitir que los estudiantes desarrollen sus capacidades y aprendan a aprender por medio de la reflexión, guías de discusión y ejemplos de ayuda.

En la primera unidad “La competencia de leer” se agrupa temas como: Importancia y, procesos de la lectura comprensiva de tal manera que el estudiante pueda analizar, interpretar, argumentar y proponer es decir estructurar textos.

En esta unidad se han incluido textos para ser analizados considerando el significado del contenido tanto denotativamente como connotativamente.

Una Segunda unidad considera todo lo que es la competencia de escribir con el uso correcto de los elementos gramaticales, el vocabulario, su uso correcto, reglas y normas ortográficas y de acentuación para el buen manejo de la redacción.

Para articular con la primera unidad se tratará la descripción, la narración y la redacción de documentos profesionales y algo fundamental que es el ensayo.



Por último tenemos la competencia de hablar donde se analizará el lenguaje verbal y no verbal y su importancia dentro de la expresión oral.

En esta unidad las técnicas de expresión oral, tiene gran importancia para desarrollar la habilidad de hablar las mismas que servirán para las relaciones interpersonales que en la carrera policial tiene que manejarse de manera adecuada, tanto con el nivel superior e inferior como con los miembros de la comunidad para la solución de problemas.

## **DESARROLLO DE LAS UNIDADES**

### **UNIDAD 1: LA COMPETENCIA DE LEER**

#### **OBJETIVOS**

Determinar la importancia de la comprensión lectora para el desarrollo de procesos de análisis, interpretación y argumentación del contenido de un texto.

Establecer la diferencia entre el significado denotativo y connotativo en la palabra y el mensaje.

Aplicar la descripción y la narración en documentos de la vida profesional.

#### **CONTENIDOS**

1.1 La lectura comprensiva

1.2 La descripción y la narración.

### 1.3 La denotación y la connotación

## **DESARROLLO**

### **1.1. LA LECTURA COMPRENSIVA**

La lectura es una actividad que se realiza mediante un proceso, donde intervienen diferentes facultades y capacidades intelectuales que permiten no sólo decodificar un texto, sino también analizar, comprender, interpretar y argumentarlo.

Gabriel Orizana dice: “La lectura enseña no sólo a pensar, sino también a expresar el pensamiento en forma adecuada y correcta” por lo tanto cuando el contenido de una lectura no es analizado e interpretado no se realiza una verdadera lectura que ayude al desarrollo del pensamiento crítico.

En la lectura comprensiva que es la que se va a tratar, el lector no es un ente pasivo sino activo en el proceso de decodificación, análisis, interpretación y crítica del texto.

Con estos conceptos se puede decir que la lectura comprensiva no solo proporciona información sino que crea hábitos de análisis y reflexión que son actividades intelectuales que ayuda al desarrollo del hombre, mejorando su léxico e incidiendo en la ortografía más que todas las reglas ortográficas, ya que quien tiene el hábito de la lectura difícilmente comete un error en la escritura.

Tanto para los estudiantes como para los profesionales la competencia lectora debe desarrollarse porque, los conocimientos en un 90% se adquiere a través de la misma, por lo tanto quien sabe leer comprensivamente podrá

llegar a una lectura crítica y estará preparado para una formación autodidacta.

Muchas veces se confunde saber leer con la actitud que cada uno tiene para reconocer signos, y expresarlos con cierta facilidad y velocidad, este tipo de lectura es mecánica, esto es no saber leer.

La lectura comprensiva obliga a pensar es decir a relacionar conceptos, datos e informaciones para elaborar clasificaciones, comparaciones, diferenciaciones, a esto se llega entendiendo a lo que se refiere el autor. Por tanto el pensar al leer, desarrolla la comprensión que tiene diversos niveles.

El nivel primario de comprensión es muy elemental aquí solo se pregunta ¿Qué se dice en esta oración? .Aquí la mayor dificultad que se encuentra es la carencia de vocabulario, no existe una profundidad de análisis y el resultado serán resúmenes muy simples.

El nivel secundario ya lleva a comprender, argumentos, afirmaciones y la conexión entre las ideas. En este nivel es indispensable saber diferenciar las ideas principales y las secundarias, para esto se debe desarrollar el pensamiento lógico planteando las preguntas ¿De quién se habla ? ¿Qué se dice? ¿Cómo se dice ? interrogantes que ayudarán a establecer los nexos existentes en el contenido que expresa el autor.

Por último está la comprensión profunda que es la que supera al texto y que tiene que ver con el hecho de inferir, hacer hipótesis, deducir, captar el sentido de las ideas, hacer preguntas y establecer propósitos definidos, en este nivel se triangula información con otros textos y con el contexto.

## **Estructura**

Para el desarrollo de la comprensión lectora se debe seguir una secuencia formada de tres acciones: interpretar, argumentar y proponer.

Beatriz Elena Robledo (2003) dice “La competencia interpretativa prepara al lector para realizar una interpretación del texto, a partir de un primer nivel de comprensión literal. Una vez que el lector conozca con precisión qué quiso decir el texto tendrá más herramientas para una adecuada interpretación”. Para esto se debe saber definir el tema, reconocer la idea principal comprender y definir el significado de las palabras del texto que se lee distinguir y usar sinónimos y antónimos y manejar la información literal de los textos leídos.

En la competencia argumentativa se debe realizar acciones relacionadas con la sustentación de la información, se debe explicar el por qué de las proposiciones y la sustentación de las conclusiones, para esto se requiere saber la intencionalidad y organización de las ideas, argumentar el punto de vista con razones válidas, explicar el cómo, por qué y para qué de las situaciones presentadas en un texto y establecer sus relaciones.

La competencia propositiva refleja acciones como el plantear soluciones a conflictos, la generación de hipótesis, y la producción de escritos., para esto se debe interpretar textos, reconocer la intencionalidad del autor, resolver problemas relacionados con la lectura y saber manejar la información literal.

Todos los niveles y competencias lectores llevan al desarrollo de la competencia de leer, es más fácil realizarlo en la lectura comprensiva.

## **Proceso de la lectura comprensiva**

La lectura comprensiva tiene un proceso que partiendo de conocimientos previos construye nuevos significados al interactuar con el texto. Las fases de la lectura comprensiva son las siguientes:

### **Pre-lectura**

Para la lectura comprensiva se requiere de un conocimiento previo sobre lo que se va a leer, para esto se debe:

- Investigar datos del autor y el contexto en el que se escribió el texto.
- Datos relevantes que se refieran a lo que se va a leer ( Geográficos, políticos, culturales , etc )
- Realizar una lectura rápida para extraer los términos que no se conozca su significado para consultar en el diccionario.

### **Lectura**

En esta fase se requiere de una participación activa del lector y debe:

- Realizar una lectura global y rápida del texto para tener una visión general sobre el contenido y poder realizar una evaluación del mismo.
- Determinar la estructura del texto si es expositiva o narrativa y si contiene el planteamiento el desarrollo y la conclusión.
- Realizar una lectura selectiva (por párrafos) aquí se puede utilizar una señalética como es el subrayado, apostillas a los lados del

texto, comentarios etc. (Esto se hace siempre y cuando el texto sea de propiedad de quien lee.)

Maite Alvarado, citando a (Achard, 1994) dice que “subrayar un texto y colocarle notas marginales son formas de tomar posesión de lo escrito, son actividades que ponen en juego distintas funciones de la escritura: la transcripción, la puesta en relieve, la memorización, la organización lógica del contenido del texto, la materialización del propio acto de lectura”.

Extraer ideas principales, secundarias y detalles ayuda a la comprensión e interpretación del texto.

### **Post. Lectura .**

Se puede realizar diversas actividades que permitan establecer que la lectura ha sido comprendida como:

- Investigar sobre otros escritos del autor para determinar su estilo.
- Responder a cuestionarios.
- Plantear soluciones a casos similares al de la lectura.
- Elaborar fichas con el contenido para utilizarlo posteriormente en producción de escritos.
- Elaborar resúmenes y comentarios

### **Algunos aspectos formales de las pruebas de comprensión lectora en la post- lectura.**

Conviene aclarar, en primer lugar, que la lectura comprensiva se puede evaluar tanto de forma escrita como oral. Hecha esta aclaración se hace un breve comentario sobre dos aspectos formales de las pruebas escritas.

### Tipo de preguntas

Las preguntas pueden ser cerradas tipo test, y preguntas abiertas en las que haya que construir la respuesta, estas proporcionan libertad para demostrar la comprensión e interpretación del contenido del texto.

### **Recomendaciones para desarrollar la lectura comprensiva:**

- Adquirir el hábito de la lectura, leyendo diariamente, libros, periódicos revistas etc.
- Ampliar el léxico con la extracción de nuevas palabras obtenidas de las lectura (revisar el diccionario).
- Ejercitar el pensamiento lógico, mediante juegos de ingenio, juegos matemáticos, etc.
- Ampliar la cultura general sobre: Culturas y tradiciones, Geografía, ideas política y religiosa.
- Desarrollar el espíritu crítico definiendo la propia escala de valores y juzgando desde ella las afirmaciones de terceros.

## **1.2. LA DESCRIPCIÓN Y LA NARRACIÓN**

### **Descripción**

La descripción es la exposiciones de lugares objetos y personas con la mayor fidelidad y animación posible, ésta busca provocar en la imaginación del lector una impresión similar a una impresión sensible. Se representa por medio de la palabra, todas las característica de un objeto, lugar animal y persona, debiendo ser fiel, completa y concisa a más de esto debe tener claridad es que es una cualidad imprescindible y esto se logra utilizando la palabra justa, sirve principalmente para ambientar la acción.

La descripción exige un soporte narrativo, por lo tanto debe guardar un orden lógico y una secuencia que implica ir de mayor a menor por orden de aparición o de acuerdo a como se hagan las cosas.

### **El Proceso descriptivo**

La acción de describir es una operación muy compleja que comprende tres fases que son:

**Observación de la realidad.-** La acción de observar incluye el ejercicio pleno de los cinco sentidos y es un acto reflexivo de interrogación y conocimiento, por lo que al observar se debe considerar los detalles. Es conveniente al realizar la observación plantearse interrogantes que ayuden a la descripción del objeto, lugar o persona.

**Selección y ordenación de detalles.-** Aquí interviene directamente el punto de vista personal de quien describe tomando en cuenta aquellos detalles que acentúan mejor la impresión que se quiere transmitir.

El orden puede ser de lo general a lo particular, de la forma al contenido, de lo próximo a lo lejano en el tiempo y en el espacio o viceversa

**Presentación de datos.- Es la descripción propiamente dicha.** Es el proceso final de encontrar la expresión lingüística exacta, la que con más precisión describa lo observado.

Así al describir un paisaje se presentará una visión general del lugar utilizando palabras que indiquen ubicación en el espacio de todos los elementos como: montañas, ríos, sembríos etc. Procurando transmitir la impresión que produce el lugar como tristeza, miedo, terror.



Para describir objetos hay que tener en cuenta hasta los más mínimos detalles como son forma, color tamaño, posición utilidad, esto dará verosimilitud a la descripción.

En la descripción de personas hay que tener en cuenta que existen varias formas:

- La Prosopografía que comprende la descripción física de la persona con sus rasgos característicos otros elementos que lo identifican.
- La Etopeya es la que describe los rasgos morales y psicológicos de la persona que pueden ser identificados a través de determinados comportamientos o actitudes.
- El retrato es la descripción más completa porque se considera la parte física (Prosopografía) y la parte moral y psicológica de la persona (Etopeya).
- El autorretrato que es el describirse uno mismo considerando los aspectos más sobresalientes tanto en lo físico como en su personalidad.
- La caricatura es la exageración de determinados rasgos físicos o morales de una persona.

Recomendaciones: hay que recordar que los medios de expresión de la descripción son: metáforas, comparaciones y adjetivos calificativos.

Evítese los verbos como haber, hacer, su uso indiscriminado los hace poco precisos.

Evítese las adjetivaciones vagas e imprecisas ejemplo: era una mujer blanca bella y rubia.

Haga siempre uso del diccionario

### **Ejemplos de descripción**

#### **Descripción de un objeto**

#### **COMPUTADORA**

Una computadora o computador (del latín computare -calcular-), también denominada ordenador (del francés ordinateur, y éste del latín ordinator), es una máquina electrónica que recibe y procesa datos para convertirlos en información útil. Una computadora es una colección de circuitos integrados y otros componentes relacionados que puede ejecutar con exactitud, rapidez y de acuerdo a lo indicado por un usuario o automáticamente por otro programa, una gran variedad de secuencias o rutinas de instrucciones que son ordenadas, organizadas y sistematizadas en función a una amplia gama de aplicaciones prácticas y precisamente determinadas, proceso al cual se le ha denominado con el nombre de programación y al que lo realiza se le llama programador. La computadora, además de la rutina o programa informático, necesita de datos específicos (a estos datos, en conjunto, se les conoce como "Input" en inglés o de entrada) que deben ser suministrados, y que son requeridos al momento de la ejecución, para proporcionar el producto final del procesamiento de datos, que recibe el nombre de "output" o de salida. La información puede ser entonces utilizada, reinterpretada, copiada,

transferida, o retransmitida a otra(s) persona(s), computadora(s) o componente(s) electrónico(s) local o remotamente usando diferentes sistemas de telecomunicación, pudiendo ser grabada, salvada o almacenada en algún tipo de dispositivo o unidad de almacenamiento.

[www.dell.com/EC/Computadora](http://www.dell.com/EC/Computadora)

## **Descripción de un lugar**

### **GALÁPAGOS**

El Archipiélago de Galápagos es una de las mayores atracciones científicas y turísticas del Ecuador; sin lugar a dudas, constituye el atractivo más conocido y famoso del país.

Es de origen volcánico, y está formado por trece islas grandes, seis menores y 42 islotes, localizados al norte y al sur de la línea equinoccial; el 97% de la superficie total de las islas es parte del Parque Nacional Galápagos, a excepción de las áreas habitadas en Santa Cruz, San Cristóbal, Isabela, Floreana y la isla Baltra, ocupada esta última por las Fuerzas Armadas del Ecuador. Constituyen el primer Parque Nacional Ecuatoriano; fue establecido en 1936 con la finalidad de preservar en estado natural a su flora y fauna, y a los excepcionales paisajes que componen su escenario. En 1959, con el objetivo de administrar esta área, se establece el Servicio Parque Nacional Galápagos (SPNG), que es la entidad estatal encargada de la ejecución de los diversos programas de conservación y manejo de las Islas. En ese mismo año, a raíz del centenario de la publicación de libro "El Origen de las Especies", se crea la Fundación Charles Darwin para las Islas Galápagos, institución de carácter privado que nace con los auspicios de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultura (UNESCO), y la Unión Mundial para la

Conservación de la Naturaleza (UICN); cinco años más tarde, en la Isla Santa Cruz, se crearía el brazo operativo de la Fundación: la Estación Científica Charles Darwin.

En 1979, el Comité de Patrimonio de las Naciones Unidas, por solicitud del gobierno ecuatoriano, designa a Galápagos como Patrimonio Mundial de la Humanidad y, posteriormente, en 1985, también declara a las Islas como Reserva de Biosfera.

Las islas emergieron de las profundidades marinas hace millones de años, como producto de las continuas erupciones de volcanes submarinos que empujaron grandes masas de materiales hacia la superficie del océano, configurando de esta forma una sorprendente cantidad de islas e islotes en cuyo interior se elevan hoy en día algunos volcanes; el de mayor importancia, Wolf, alcanza una altura de 1.707 msnm. El volcanismo, relativamente activo, es parecido al tipo hawaiano caracterizado por conos extendidos en forma de escudos, coronados por enormes calderas.

[www.explored.com.ec/ecuador/guia/insular/galades.htm](http://www.explored.com.ec/ecuador/guia/insular/galades.htm)

### **El retrato.**

### **RETRATO DE MIGUEL DE CERVANTES**

"Éste que veis aquí, de rostro aguileño, de cabello castaño, frente lisa y desembarazada, de alegres ojos y de nariz corva, aunque bien proporcionada; las barbas de plata, que no ha veinte años que fueron de oro, los bigotes grandes, la boca pequeña, los dientes ni



menudos ni crecidos, porque no tiene sino seis, y éstos mal acondicionados y peor puestos, porque no tienen correspondencia los unos con los otros; el cuerpo entre dos extremos, ni grande, ni pequeño, la color viva, antes blanca que morena; algo cargado de espaldas, y no muy ligero de pies; éste digo que es el rostro del autor de La Galatea y de Don Quijote de la Mancha , y del que hizo el Viaje del Parnaso , a imitación del de César Caporal Perusino, y otras obras que andan por ahí descarriadas y, quizá, sin el nombre de su dueño. Llamase comúnmente Miguel de Cervantes Saavedra. Fue soldado muchos años, y cinco y medio cautivo, donde aprendió a tener paciencia en las adversidades. Perdió en la batalla naval de Lepanto la mano izquierda de un arcabuzazo, herida que, aunque parece fea, él la tiene por hermosa, por haberla cobrado en la más memorable y alta ocasión que vieron los pasados siglos, ni esperan ver los venideros, militando debajo de las vencedoras banderas del hijo del rayo de la guerra, Carlo Quinto, de felices memoria".

Observa que, **está escrito en 3ª persona.**

[es.wikisource.org/wiki/Miguel\\_de\\_Cervantes\\_Saavedra\\_\(Retrato\)](https://es.wikisource.org/wiki/Miguel_de_Cervantes_Saavedra_(Retrato))

### **Descripción de una persona**

Nació en una hermosa tarde de mayo, hace ya prácticamente dos décadas, para ser exactos el 15 de mayo de 1991. Al observarla, lo primero que notas son sus grandes ojos verdes, que se encuentran entre tonos amarillentos y verdosos, luego observas las grandes cejas con una forma alargada. Su cutis lisa y su piel blanca, el caballo es ondulado, ni tan largo, ni tan corto. Su cara, en todo su conjunto, suele darte la percepción acertada de que es una persona descendiente de árabes. Es de altura media, no es baja, ni muy alta, y su contextura es normal.

Muchos de sus gestos son muy particulares, como se ríe por un largo rato cuando algo en verdad le da risa y cuando algo en realidad le da asco,

coloca sus labios de cierta manera aunque no sea intencional. Cuando está muy aburrida se coloca en una posición más cómoda; cuando está molesta tiene esa mirada única, en donde el brillo de los ojos es diferente, y por ende, muy difícil de ocultar.

Tiene una sonrisa que refleja que ha tenido una vida llena de dichas y alegrías, y te recuerdan a los pequeños niños cuando juegan y corren. Con gran astucia para demostrar sus sentimientos, a través de abrazos y besos, ha logrado conquistar el cariño de quienes la rodean.

El modo en que combina su ropa y se viste, la manera de caminar, de hablar, y como observa a los demás, representa su estilo único que a lo largo de los años ha ido desarrollando. A veces feliz, a veces triste, un poco amargada y alegre.

Desde pequeña siempre le han enseñado a ser respetuosa y servicial con todas las personas, durante toda su infancia su madre le instruyó la humildad y la importancia de respetar a los demás; y ahora a pesar de su corta edad sabe bastantes cosas importantes de la vida y es una persona independiente. Siempre le interesó la pintura, dibujar y el arte; siendo cosas que ayudaron al desenvolvimiento de su personalidad. Sus amigos consiguieron ayudar a la formación de su carácter, con decepciones y alegrías logró vivir feliz.

[www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com) › [Inicio](#) › [Temas Variados](#)

## **Narración**

Narrar es una acción personal a través de la cual se cuenta historias, hechos reales o ficticios sucedidos en determinados lugares y con ciertos personaje, por lo tanto tiene como base la descripción, el narrar es innato en

toda persona, pero para que sea una buena narración debe sujetarse a un orden una concatenación de acciones, un sistema de expresión para que tenga significado entre otros, en la narración predomina la acción, el movimientos hasta llegar al desenlace.

Fernández de la Torriente (1996) dice “La narración no es una construcción fija, sino algo que se mueve, que se desarrolla y transforma”.

En la narración saber contar acontecimientos, hechos sucesos requieren de una gran habilidad, ésta es la cualidad principal de la narración y para esto el narrador debe sujetarse a determinadas orientaciones como , iniciar con una idea, una escena significativa , debe haber un buen comienzo, durante la narración se debe describir el ambiente, realizar retratos de los personajes , plantear diálogos , a fin de que quien lee o escucha pueda imaginarse el hecho, el final es fundamental en el se centra parte del sentido de la narración.

Hay que considerar que si se cuentas historias o hechos lo medular de la narración es el elemento humano por lo que hay que darle un enfoque personal, con verdad, sinceridad y originalidad, la narración no debe ser muy extensa porque pierde interés, esto no quiere decir que no se tomará en cuenta determinados detalles.

### **Elementos de la narración**

Los elementos que intervienen en la narración el narrador que es quien cuenta la historias, los personajes son los seres a quienes les ocurren los hechos, cuando se cuenta un acontecimiento propio a más de ser un narrador se es un personaje.

Los personajes pueden ser persona, animales e incluso objetos a los dos últimos se les puede personificar para que actúen y piensen como seres humanos.

A los personajes en la narración se les debe describir con su personalidad pueden ser generosos, avaros, malvados, divertidos etc.

Existe dos tipos de personajes principales y secundarios, entre los principales está el protagonista de la acción y los secundarios los que lo complementan. Al describir los personajes se debe poner de relieve los rasgos físicos y psicológicos que mejor lo caractericen o definan.

Hay que usar el diálogo para relevar la psicología de los personajes, a través del diálogo ellos exponen directamente sus sentimientos, ideas y opiniones y lo hacen mediante un lenguaje particular que expresa edad, profesión, carácter y temperamento.

En la narración se considera las siguientes aspectos:

- **El marco** que es el ambiente que rodea a la narración, es decir el lugar y el tiempo en el que se produce el hecho. Se debe ubicar a los personajes en vecindades, situaciones y circunstancias para una mejor comprensión de las acciones.
- **La historia o trama** es el conjunto de acciones que componen el hecho. Las partes de la trama son:
  - El acontecimiento inicial es el comienzo de las acciones del hecho y que provoca una respuesta principalmente en el personaje protagonista.



- La acción es todo aquello que viven y realizan los personajes es el nudo o problema que se plantea en la narración, aquí se encuentra el conflicto de intereses. Se pueden ordenar las acciones cronológicamente.
- El desenlace es el final o solución en la narración
- Para narrar existe dos técnicas: La narración en primera persona se utiliza el pronombre yo , en este técnica narrativa el narrador a la vez es autor y protagonista del hecho, se usa cuando contamos acontecimientos que nos ha sucedido.
- La narración en tercera persona (el, ella) en este técnica narrativa el autor debe tener un conocimiento total y absoluto de todo lo sucedido.

### **1.3 LA DENOTACIÓN Y LA CONNOTACIÓN**

Toda palabra o mensaje tienen significado denotativo y connotativo dentro de un texto.

Lo denotativo es el significado exacto que los hablantes de una lengua independientemente del contexto le se dan a un término, esto se encuentra en el diccionario, es el significado literal del signo. Ronald Barthes dice que el significado denotativo tiene relación con el referente es decir con el objeto al que se refiere por lo tanto este es más informativo. Lo connotativo en cambio es la significación o interpretación que se da a las diversas expresiones lingüísticas o culturales de los términos de acuerdo a un contexto, la

connotación se refiere más a las asociaciones culturales que tiene el signo, por lo que es más valorativa.

Arnaldo Moreno Pérez en su trabajo para la materia de semiología dice. “La connotación, en cambio, se plantea como una relación entre el signo y los demás signos (y valores) de la cultura. Esta relación se basa en la capacidad que tiene un signo (compuesto por un significado y un significante) de convertirse en el significante de otro significado. Es decir el signo completo se convierte en parte (el significante o expresión) de otro signo.

La connotación, en cambio, se plantea como una relación entre el signo y los demás signos (y valores) de la cultura. Esta relación se basa en la capacidad que tiene un signo (compuesto por un significado y un significante) de convertirse en el significante de otro significado. Es decir el signo completo se convierte en parte (el significante o expresión de otro signo).

[.http://enfocesiglo21.zoomblog.com/archivo/2006/07/17/connotacion-Y-Denotacion-Semiologia.html](http://enfocesiglo21.zoomblog.com/archivo/2006/07/17/connotacion-Y-Denotacion-Semiologia.html)

El mismo autor señala que en los mensajes hay dos niveles de significación uno en el plano denotativo y otro en el connotativo el primero expresa el valor informativo y se centra en el, valor referencial de las palabras y el segundo tiene que ver con el uso figurado del lenguaje y con los nuevos valores que se puede agregar al significado referencial.

El significado connotativo es más emocional es el que cada ser pone sus propios matices o su propia interpretación y esto depende de factores culturales sociales y académicos.

## **UNIDAD 2: LA COMPETENCIA DE ESCRIBIR**

### **OBJETIVOS**

Establecer la importancia de la comunicación escrita su proceso, requisitos y normas y reglas gramaticales dentro del desarrollo de competencias comunicativas.

Aplicar la cohesión y la coherencia en la producción de escritos.

Determinar la importancia del análisis y la argumentación en la elaborar de ensayos.

### **CONTENIDOS**

- 2.1. La comunicación escrita
- 2.2. La cohesión y coherencia
- 2.3. El ensayo

### **DESARROLLO**

#### **2.1 LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

La comunicación escrita permite expresar por medio de la palabra escrita los pensamientos, sentimientos y emociones del ser humano en forma clara, precisa y elegante.

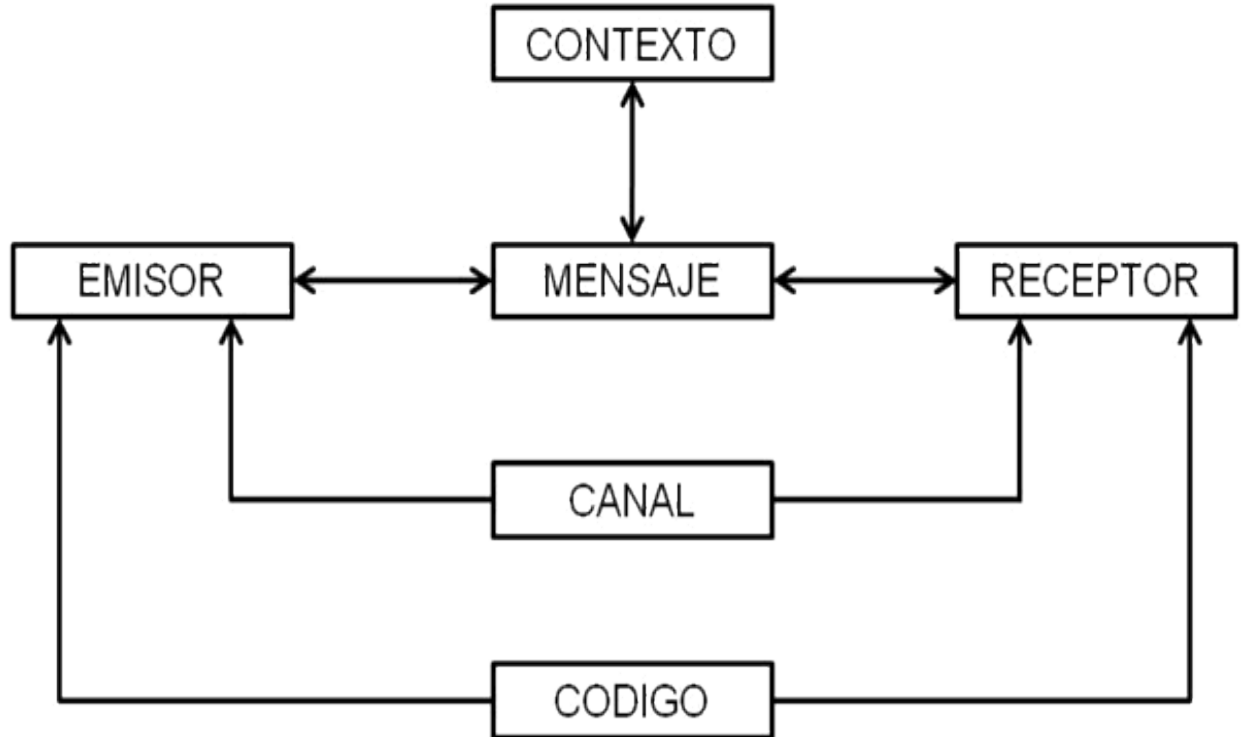
Su característica principal es que tiene permanencia es decir siempre existirá una información que puede ser utilizada en diversas ocasiones, por lo mismo hay que pensar y reflexionar antes de escribir y así definir lo que

se quiere expresar, antes de plasmarlo en el documento, para evitar interpretaciones equivocadas del mensaje.

En la comunicación escrita también se produce el proceso de comunicación, por lo tanto intervienen todos los factores y elementos que se dan en ella, aunque con ciertas variaciones.

En el proceso comunicativo el escritor o emisor elabora el mensaje el mismo que es codificado con grafías o palabras de un idioma, esta señal gráfica o mensaje se activa el momento en que el lector o destinatario toma contacto con el escrito, lo decodifica y obtiene el mensaje, para que esto se produzca es necesario tanto del emisor como del receptor manejen un mismo código.

### **El Proceso comunicativo**



## **Características de la comunicación escrita**

Para comunicarse por escrito no basta transmitir lo que deseamos o lo que los demás desean la comunicación real quedará establecida cuando el receptor o destinatario haya comprendido el mensaje y emita la respuesta correcta. Esto significa que toda comunicación escrita debe reunir los siguientes requisitos:

**Claridad** es expresarse en forma transparente y comprensible de tal manera que el mensaje sea entendible sin que dé lugar a dudas y pueda ser comprendido con el menor esfuerzo.

**Precisión** Hay que escribir sin rodeos por lo tanto debe existir determinación, exactitud rigurosa, concisión, que obliga a emplear las palabras correctas y necesarias para expresar lo que se quiere decir de una manera correcta y debidamente estructurada.

**Originalidad** manifestar lo que se piensa o siente a través de formas propias de expresión.

**Naturalidad** existe naturalidad en lo que se escribe cuando se utiliza un lenguaje propio, usual o habitual, empleado un vocabulario propio sin rebuscamientos, es decir escribiendo como hablamos.

**Elegancia** se puede adornar un escrito con términos adecuados pero sencillos.

**Cortesía** el hechos de que se escriba no quiere decir que no se trate con respeto a quien nos dirigimos, la cortesía es parte de la educación y por lo tanto debemos tenerlo muy en cuenta.

**Pulcritud** Esto dice mucho de quien escribe, todo escrito debe presentado con orden y aseo.

### **Elementos gramaticales que intervienen en la comunicación escrita**

La Gramática es un sistema que permite describir y explicar utilizando oraciones correctamente estructuradas de acuerdo a la sintaxis que es el conjunto de reglas que permiten la combinación de los elementos de la oración y una semántica que es conjunto de reglas que da la interpretación a dichos elementos

La oración es la menor unidad lingüística con sentido cabal y completo para determinado contexto. Está compuesta por una o más palabras que expresan ideas, pensamientos o sentimientos, que proporcionan un significado exacto y desempeñan un rol específico. Su organización está regida por numerosas reglas y en su estructura externa, la mayoría de las oraciones gramaticales empiezan con mayúscula y terminan con un punto.

Gramaticalmente el conjunto de oraciones con unidad de sentido forman el párrafo.

Mar Garachana y Estrella Montolio ( 2002) sobre el párrafo dicen “ un párrafo constituyen una unidad de sentido y no un mero encadenamiento de oraciones que tengan que ver algo entre sí.” Y explican que el párrafo es una parte esencial de un escrito , es la fragmentación de una unidad

compleja en unidades significativas más pequeñas a fin de que resulte de fácil comprensión para el receptor.

Por lo tanto los párrafos son partes fundamentales para que un escrito sea comprensible.

### **Reglas de Acentuación ortográfica**

Acento es el tono o intensidad de la voz con el que se pronuncia una sílaba en la palabra.

El acento es de dos clases:

- Prosódico que es la máxima intensidad con que en cada palabra se pronuncia una sílaba éste no se escribe.
- Ortográfico es el signo (tilde) que indica en la escritura esta mayor intensidad y se coloca sobre la vocal que lo lleva , pero solamente en algunos casos.
- La sílaba que en la palabra lleva la mayor fuerza de voz se denomina tónica y las demás son sílabas átonas.
- De acuerdo al acento o sílaba tónica las palabras se clasifican en agudas graves y esdrújulas.

**Palabras agudas** son las que llevan el acento prosódico en la última sílaba y el acento ortográfico se coloca únicamente en las palabras terminadas en vocal y en consonantes n y s ejemplo:

Acento prosódico    papel, pared salir. Acento ortográfico: compás canción, sofá.

También se marca el acento ortográfico en la mayoría de los verbos conjugados en pasado y futuro terminados en vocal ejemplo: trabajó, trabajaré.

**Palabras graves** de dos o más sílabas se tilda    en la penúltima sílaba y cuando terminan en consonantes , menos n y s, salvo que la n y la s vayan agrupadas con otra consonante. Ejemplo: Carácter, césped, mármol, etc. Excepciones: bíceps , fórceps.

**Esdrújulas y Sobreesdrújulas**, todas llevan tilde    sobre la vocal de la antepenúltima sílaba en el caso de las esdrújulas    y sobre la anterior a la antepenúltima sílaba en el caso de las sobreesdrújulas. Ejemplos: Esdrújulas músico,    lírico,    fábrica,    máquina.    Sobreesdrújulas:    cógemelo,    instrumentámelo.

En la acentuación hay que considerar el diptongo , hiato y triptongo..

El diptongo es la unión de dos vocales cerradas (i,u)    o de una vocal cerrada y una abierta    o viceversa en una misma sílaba, siempre que la vocal cerrada no esté tildada . Ejemplos ciudad, cuidado, piel, peine, etc.

El hiato es la separación de dos vocales juntas en una palabra. Puede formarse hiato uniéndose dos vocales abiertas ejemplo cooperativa, aéreo, también se forma uniéndose una cerrada y una abierta siempre y cuando la cerrada se encuentre tildada. Ejemplo río. Filosofía, comía.



El Triptongo se forma con la unión de tres vocales en una misma sílaba, pero para que sea triptongo la vocal abierta debe estar en medio de dos vocales cerradas

Los monosílabos no se tildan a excepción de aquellos que ofrecen un significado alternativo, en este caso la tilde se llama diacrítica . ejemplo Abrió él, el cajón del escritorio. A continuación están las palabras que llevan tilde diacrítica:

él (Pronombre)	el (artículo )
dé (del verbo dar )	de (proposición )
sí ( afirmación )	si (conjunción condicional )
sé (De saber o ser )	se ( pronombre )
aún ( todavía )	aun 8 Hasta, también, inclusive )
más ( Cantidad )	más (pero )
tú ( pronombre personal )	tu ( adjetivo posesivo
mí ( Pronombre personal )	mi ( adjetivo posesivo )
té ( bebida y planta )	te ( Pronombre )

Las palabras: cuanto, cuando, que, donde, quien, se tildan cuando van entre signos de interrogación o admiración ejemplos ¿Dónde estás? ! Qué bien!

Hay que recordar que todas las palabras mayúsculas se tildan de acuerdo a las reglas.

## **Signos de puntuación**

Los signos de puntuación marcan pausas necesarias que dan orden y claridad a los escritos. Indican, además matices peculiares como la

entonación y el sentido de lo que se escribe . Los principales signos de puntuación en español son la coma, el punto y coma, el punto, los dos puntos, los puntos suspensivos, los signos de interrogación y de exclamación, los guiones, los paréntesis, las comillas, la diéresis.

**USO DE LA COMA.-** Este signo corresponde a una pequeña pausa que se hace al hablar y que marca el sentido. Los usos más habituales son:

a.- Para separar elementos de una serie ej. Trae cuadernos, lápices, borradores, y otros.

b.- Con los vocativos, es decir cuando llamamos a alguien dentro de la oración ej. Te digo, Miguel, que te estás equivocando.

c.- Para marcar pequeñas interrupciones de los que se dice ej. Déjame el dinero, te lo ruego, antes de que llegue Juan.

d.- Para evitar repetir un verbo o una expresión verbal que se haya utilizado inmediatamente antes ej. Ella es profesora en la universidad y él, en un instituto.

e.- Se debe utilizar la coma delante de las palabras como, aunque, mas, pero, excepto, menos, salvo, y , con que, así que, de forma que, de manera que.

**USO DEL PUNTO.-** Se puede decir que el punto es el signo básico, que da nombre a todo el sistema de puntuación y que articula, por pequeños y sencillos que sean, nuestros pensamientos. Los usos más habituales son:

a.- Para cerrar una idea si es al final de la oración será punto final y si se continúa escribiendo será punto seguido Ej. Han llegado los estudiantes.

b.- Para marcar una abreviatura ej. Dr. Sra.

No se debe usar el punto para separar los miles en las expresiones de los años, aunque es de uso común.

USO DE LOS DOS PUNTOS.- Se usa los dos puntos en los siguientes casos;

a.- Cuando enunciamos una enumeración Ej. A Juan le gusta: las fiestas, los deportes, los paseos, y caminar.

b.- Aunque no es de uso común, se puede utilizar para cerrar una enumeración ej. Viejo, malhumorado, insoportable: así está Carlos.

c.- Para anunciar o explicar ideas posteriores o anteriores, respectivamente, inmediatamente expresadas ej. Les respondí lo que no se esperaban: que se fueran de allí.

d.- Para iniciar citas textuales que se reproducen literalmente ej. Cuando llega a casa me pregunta: ¿Llamó alguien?

e.- Después de los encabezamientos con los que nos referimos a los destinatarios en cartas u otros escritos ej. Estimado amigo:

USO DE LOS PUNTOS SUSPENSIVOS.- Los puntos suspensivos se utiliza :

a.- Expresar gráficamente un estado de ánimo especialmente, duda, miedo, o crear cierta tensión en lo dicho Ej. La verdad es que ... estaba todo en silencio en el cine cuando... ¡zaz! Estornudó

b.- Para indicar omisiones o silencios en el texto para dejar incompleta una frase, sea porque es conocida o porque se quiere dar mayor interés ej. Y me dijo, sin ningún reparo, que en la puerta del horno ... ¡Ay, si yo pudiera contarte ...!

USO DE LOS SIGNOS DE INTERROGACIÓN.- Se usan en:

a.- Al principio y al final de las oraciones interrogativas directas ej. ¿Quién llamó?

b.- Se usa con los pronombres o adverbios interrogativos ej. ¿Cómo? ¿Cuándo?

c.- Para expresar sorpresa, ironía, o la suposición de un error en el texto , pero solo se usa el signo de cierre ej. ?

USO DE LOS SIGNOS DE ADMIRACIÓN.- Se emplea en las llamadas interjecciones y en las oraciones exclamativas ej. ¡Dios mío!

USO DE LAS COMILLAS.- Se empleará para indicar que las palabras que se encierran son reproducción exacta de algo o también para indicar que la palabra o palabras enmarcadas en las comillas tiene un significado especial ej. Dice que está otra vez con la “depre “

USO DEL PARÉNTESIS.- Se usa para enmarcar partes marginales o explicaciones ej.

No se desea firmar del T.L.C. (Tratado de Libre Comercio)

## **2.2.LA COHESIÓN Y COHERENCIA EN LA COMUNICACIÓN ESCRITA**

Beatriz Espín Mosquera (1998) dice “Ser coherente significa tener consecuencia. Mediante la coherencia no nos contradecemos cuando hablamos de un tema; reforzamos las oraciones temáticas de cada párrafo a través de ideas secundarias, y mantenemos la unidad de sentido en el mensaje general “de acuerdo a este concepto la unidad de un párrafo depende de que las ideas y la información que se plantea, estén en relación con el eje temático que se presenta es decir se refieran a un mismo tema y a una misma realidad.

La función de la coherencia en un escrito es establecer una conexión lógica entre las proposiciones de un párrafo, evitando que haya una contraposición u oposición entre sí

Aplicando la coherencia un párrafo debe presentar las ideas de forma ordenada e intencional, relacionando las ideas principales con las secundarias. Por lo tanto en la coherencia se aplica una naturaleza semántica remitiéndose al significado global del texto, con una estructura lógica y una finalidad comunicativa.

La cohesión es la propiedad por la cual los enunciados de un texto se relacionan correctamente desde un punto de vista léxico es decir del vocabulario y su significado gramatical, empleando recursos morfosintácticos que se producen al añadir, suprimir o alterar el orden de las palabras en la oración

<http://nidiarojas.over-blog.es/pages/cohesion-y-coherencia-3162129.htm>

La cohesión posee diversos mecanismos para lograr su finalidad, siendo éstos entre otros:

- Marcadores discursivos que sirven para organizar un texto en forma global y poder establecer lo que dice cada una de las partes del mismo.
- Conectores que son nexos que indican las relaciones entre las oraciones
- Para relacionar a los párrafos en un escrito hay conectores específicos como preposiciones, pronombres, frases adverbiales, conjunciones, etc.

Beatriz Espín Mosquera (1998) presenta el siguiente ejemplo de conexiones

- Conexiones de similitud: igualmente, de modo similar, así como, de manera semejante del mismo modo.
- Conexiones de localización: al principio, en medio, frente a, al final, abajo, arriba, al lado.
- Conexiones de cambio de posición: algunos, pero, a pesar de, otros, sino que, sin embargo, en cambio, más, de otra parte, por el contrario.
- Conexiones consecutivas: por lo tanto, por consiguiente, por eso, entonces, por lo dicho.
- Conexiones de síntesis o resumen: en síntesis, en otros términos, en resumen, de otro modo, en efecto.

- Conexiones temporales: finalmente, luego, a continuación, antes , después cuando.

## **2.3 EL ENSAYO**

Es un escrito en prosa generalmente breve, de estructura libre es decir no sigue un orden riguroso y sistemático de exposición, de forma sintética y de extensión relativamente breve y que puede referirse a cualquier tema sea científico, filosófico, didáctico y otros es decir abarca una variedad temática pero; con profundidad, madurez y sensibilidad, predominando siempre el punto de vista del autor.-

En el ensayo hay que pensar, probar, conocer, reconocer, es el producto de largas meditaciones y reflexiones, lo esencial es el sentido de exploración audacia y originalidad que se expresa por medio de un lenguaje conceptual y expositivo..

El estilo de un ensayo es cuidadoso y elegante pero sin llegar a la afectación, el enfoque responde a la manera de cómo el autor mira comprende e interpreta el contexto. La amenidad en la exposición está sobre la rigurosidad sistemática.

El ensayo puede ser de carácter personal o de carácter formal. En el primero el escritor expone sus opiniones, analiza critica y valora hechos con un estilo ligero y natural, mientras que el segundo es más amplio y se aproxima a un trabajo científico, aunque también aquí predomina el punto de vista del autor.

**¿Como elaborar un ensayo?**

Al elaborar un ensayo si bien es cierto que la temática es libre, se debe tomar como base fundamentos teóricos de otros autores, es decir se debe realizar una investigación sobre el tema a tratarse para tener los conocimientos necesarios en los que se basará la argumentación para exponer la tesis.

El primer paso para escribir un ensayo es seleccionar el tema y plantearse una pregunta general analizando semánticamente cada uno de los elementos de la misma, para establecer ideas de reflexión, lo que permitirá determinar la respuesta a la tesis con argumentaciones en pro y en contra que ayuden a su desarrollo, considerando un determinado orden.

Para facilitar la elaboración de un ensayo se puede iniciar con una **Introducción**: donde se expresará el tema y el objetivo del ensayo; puede tomarse también en esta parte conclusiones de otros ensayos o conocimientos investigados sobre el tema, así como los criterios que se aplican en el texto. Es el 10% del ensayo.

Luego viene el **desarrollo** del tema, contiene la exposición y análisis del mismo, es el cuerpo mismo del ensayo, se plantea la tesis con ideas propias y se sustentan con información de las fuentes necesarias que permiten realizar razonamientos y argumentaciones donde predominará el pensamiento crítico del autor. El cuerpo del ensayo comprende el 80% del mismo.

Y por último las **Conclusiones**, en este apartado el autor expresa sus propias ideas sobre el tema, se permite dar algunas sugerencias de solución, cerrar las ideas que se trabajaron en el desarrollo del tema y proponer líneas de análisis para posteriores escritos. Contemplan el otro 10% del ensayo.



**Bibliografía**, al final se escriben las referencias de las fuentes consultadas que sirvieron para recabar información y sustentar las ideas o críticas; estas fuentes pueden ser libros, revistas, internet, entrevistas, programas de televisión, videos, etc. <http://ingadrianespinosa.over-blog.net/pages/>

Es importante señalar las razones del para qué sirve un ensayo o por qué vale la pena atreverse a escribirlo. En este sentido, muchos teóricos han expuesto variadas y diferentes razones de la relevancia de este género discursivo, pero concuerdan en que su papel fundamental es desarrollar el pensamiento.

Vásquez (2002), por ejemplo, ve el ensayo como: “motor de reflexión, como generador de la duda y la sospecha. El ensayo siempre pone en cuestión, diluye las verdades dadas, se esfuerza por mirar los grises de la vida y de la acción humana”.

### **Técnicas para redactar un ensayo:**

Para redactar un ensayo se puede utilizar diversas técnicas como:

- La exposición argumentativa que es la más frecuente para cualquier clase de ensayo.
- Descripción se utiliza especialmente para los ensayos de tipo creativo o poético y también en los ensayos costumbristas.
- Diálogo el autor puede presentar el ensayo en un diálogo con el lector.

- Ilustración con esta técnica se presenta, hechos, anécdotas, o sucesos para aclarar el punto de vista del autor y apoyar la tesis o idea principal.
- Contraste en el ensayo se utiliza dos ejemplos diferentes al mismo tiempo para desarrollar el asunto del ensayo
- Acumulación para reafirmar el punto de vista del autor se utiliza opiniones, ejemplos o datos necesarios para apoyar la tesis. Citas, detalles o ejemplos, en los ensayos se puede hacer citas de acuerdo al tema.
- Mixto es la combinación de varias técnicas en la elaboración del ensayo, para saber si un ensayo está correctamente elaborado se puede realizar un análisis del mismo, para lo que se presenta un ejemplo de análisis de los diversos aspectos que se considera en el ensayo.

### **Bosquejo para el análisis de un ensayo**

(La Gran Enciclopedia Ilustrada del Proyecto Salón Hogar)

- I. **Notas biográficas del autor** las necesarias para entender su obra
- II. **Comentario sobre el título**
- III. **Epígrafe** – Sentido, contenido directo del epígrafe y relación con el texto.
- IV. **Asunto** – Decir brevemente de qué trata la obra.
- V. **Clasificación**
  - 1) Ensayo de ideas – Exposición o ideas filosóficas

2) Ensayo de creación – También llamado poético. La imaginación la poesía y la fantasía predomina sobre los demás temas.

3) Ensayo de crítica – Se critica, se aprueba o censura una idea para llegar a conclusiones.

VI. **Tema central** – Ideas central del ensayo. Reflexiones y conclusiones sobre esa idea o tema central que el autor expone .

VII. **Temas secundarios** – Ideas secundarias, colaterales o marginales que hay en el ensayo

VIII. **Técnicas** – (Procedimientos para desarrollar el ensayo)

1) Exposición argumentativa.

2) Ilustración. Se ejemplifica la exposición por medio de anécdotas, etc.

3) Descripción.

4) Método de diálogo.

a) Diálogo entre personajes.

b) Diálogo con el lector.

#### IX. **Estructura**

1) Introducción

2) Desarrollo o cuerpo del ensayo:

a) De lo general a lo particular

b) De lo particular a lo general

3) Conclusión

X. **Estilo** – Culto, poético, intelectual, etc. Referencia al vocabulario técnico, rebuscado, amplio, rico, etc.; recursos estilísticos alusiones mitológicas, geográficas, etc., figuras retóricas, etc.

XI. **Tono** – Actitud que asume el autor ante el tema que presenta puede ser satírico, humano, solemne, humorístico, coloquial, emotivo, razonable, irónico, etc.

XII. **¿Que manifiesta el ensayo sobre el autor?** Referencia a distintos aspectos de la personalidad del autor presentes en su obra. Sus gustos, temperamentos, deseos, sentido de la vida, etc.

XIII. **Valoración personal** – Extraer algunas de las ideas fundamentales contenidas en el ensayo y comentarlas en forma de ensayo.

## **GUÍA PARA EL ANALISIS DE UN ENSAYO**

### **Ejemplo: Recuperando nuestros valores**

**Autor: Antonio Luis Ferré**

#### **I. Notas biográficas del autor:**

El autor es presidente de la Junta de Directores del periódico El Nuevo Día y Editor

#### **II. Comentario sobre el título:**

El título sugiere una reflexión sobre nuestros valores con la apreciación por parte del autor de que se ha producido una pérdida o una laceración de los mismos.

#### **III. Epígrafe: Se refiere el epígrafe a la introducción del ensayo.**

En este ensayo se introduce el tema a modo de invitación a una reflexión con el autor sobre el tema.

#### **IV. Asunto:**

El ensayo trata sobre la pérdida u olvido de nuestros valores, destacando principalmente el valor del respeto, que clasifica el autor como la base de todos los valores que convierten al ser humano en seres de orden, paz y justicia, cualidades esenciales para el logro de una sociedad pluralista en la que sus miembros convivan.

#### **V. Clasificación:**

Puede clasificarse como Ensayo de ideas por su exposición de ideas filosóficas. También se ajusta al Ensayo de crítica ya que censura el comportamiento de unos en contra del pueblo y las cualidades materialistas que han devaluado nuestros valores para convertirse esos pocos en seres que han arrastrado a otros guiados y cegados por el materialismo a la falta de conciencia y capacidad de juicio que permite el abuso y el delito como medio para conseguir un fin.

#### **VI. Tema central:**

El tema central es la importancia que tiene el respeto a la vida y a la dignidad humana como base de todos los otros valores pues el respeto define nuestra relación con los demás y determina nuestro comportamiento.

#### **VII. Temas secundarios:**

La religión y los valores, los valores como base del comportamiento, las ventajas del pluralismo y la diversidad en la consecución de una sociedad que conviva en orden, paz y justicia; los desmanes de unos que por avaricia y materialismo roban en perjuicio del pueblo y de los más necesitados.

## **VIII. Técnica**

Usa el autor en este ensayo la técnica de diálogo con el lector. (Este ensayo es un editorial publicado el 3 de febrero de 2002 en El Nuevo Día. Los Editoriales y las columnas se escriben en forma de diálogo con el lector.)

## **IX. Estructura:**

El autor presenta todo el contenido y organización del mismo, por lo tanto la estructura es externa.

## **X. Estilo:**

El estilo es intelectual. El vocabulario es amplio, utiliza alusiones filosóficas.

## **XI. Tono:**

El autor asume una actitud humana, coloquial y emotiva en la presentación del tema.

## **XII. ¿Qué manifiesta en ensayo sobre el autor?**

A través de la lectura podemos percibir al autor como una persona sensible, pacífica, que ama a su país y desea lo mejor para su patria y que percibe la vida como un acto sublime en el que el respeto por los demás y a sí mismo sirve de base a su comportamiento.

## **XIII. Valoración personal:**

Por el ensayo que te sirve de ejemplo y por el que se ha dado para analizar ya puedes seguir los pasos al escribir un ensayo, que son:

1. Introducción
2. Exposición de la idea o ideas ( 3 párrafos)
3. Conclusión

### **UNIDAD 3: LA COMPETENCIA DE HABLAR**

#### **OBJETIVOS**

Utilizar de manera asertiva la comunicación verbal y no verbal en los ámbitos personal y profesional.

Utilizar las diferentes técnicas de expresión oral para el desarrollo de la competencia de hablar y escuchar..

#### **CONTENIDOS**

- 3.1 La comunicación oral
- 3.2 Funciones de la comunicación oral
- 3.3 Elementos y barreras de la comunicación oral
- 3.3 La comunicación verbal y la no verbal
- 3.4 Técnicas de expresión oral

#### **DESARROLLO**

##### **3.1 LA COMUNICACIÓN ORAL**

La comunicación oral se desarrolla fundamentalmente a través de la palabra es decir del lenguaje oral. Este tipo de comunicación está integrada por palabras, voz y acción y se caracteriza por ser bidireccional y requiere por lo menos de dos interlocutores, emisor y receptor quienes irán intercambiando sus roles a medida que se desarrolla la comunicación.

En la comunicación oral que al transmitir las ideas sentimientos y pensamientos hay que saber con exactitud los que se desea expresar, con un tono adecuado de tal manera que el receptor comprenda el mensaje a medida que escucha y lo acepte , para luego producirse la retroalimentación.

La comunicación oral es más fácil que la comunicación escrita porque el lenguaje hablado permite construcciones, interrupciones, incorrecciones que no son permisibles en la lengua escrita, muchas veces ni siquiera se terminan las frase, debido a que la comunicación oral dispone de recursos expresivos como gestos, tono de voz y otros que suplen las deficiencia que se tiene en el lenguaje oral y que favorecen una mejor comprensión por parte del receptor.

### **3.2 FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN ORAL**

En la comunicación oral se distingue principalmente las siguientes funciones:

- Función representativa referencial o utilitaria es aquella que se refiere al mensaje que se trasmite pudiendo ser descriptivo o informativo existiendo la intención de persuadir e influir en la conducta del receptor, por lo tanto existe una comunicación intencionada y se utiliza elementos que permiten muchas veces la manipulación y desinformación en el oyente.



- La función emotiva o expresiva permite al hablante expresar emociones, sentimientos, vivencias, opiniones, se utiliza esta función en la comunicación oral cuando se saluda, se presenta, se da felicitaciones, etc.
- Función apelativa es la que busca llamar la atención del oyente para obtener una respuesta se aplica a través de órdenes, consejos, instrucciones etc.

### **3.3 ELEMENTOS Y BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN ORAL**

En la comunicación oral a igual que en la escrita intervienen elementos que dan lugar al proceso comunicativo, estos son:

Emisor es quien posee una idea y la intención para expresar, pensamiento, sentimiento, emociones y plasmarlo por medio de la palabra oral, con el propósito de ser transmitida a una o varias personas. El emisor es la fuente donde se origina la comunicación por lo que debe poseer habilidades comunicacionales como: buena pronunciación, buena dicción y un léxico abundante, actitudes, experiencias, el conocimiento y los elementos ambientales y socioculturales que le permitan una comunicación eficaz

En la comunicación oral el emisor debe precisar su objetivo sea éste para informar, influir, intercambiar ideas o simplemente relacionarse con los demás

Al hablar se debe considerar las características del destinatario, como el nivel cultural, social y el contexto para seleccionar las expresiones y el vocabulario que permita una comunicación más efectiva.

El receptor es quien recibe el mensaje y responde, enviando a cambio otra información, intercambiando el rol con el emisor, originando de esta manera la retroalimentación que es parte vital en la comunicación oral (si no hay respuesta no hay comunicación).

De igual manera que el emisor, el receptor debe poseer habilidades comunicacionales ya expuesta anteriormente y a más de esto debe comprender e interpretar el mensaje.

El mensaje, es la información total que es transmitida por medio del habla, acompañada de gestos, movimientos corporales, entonación de la voz para que sea ser efectiva, además de considerar las particularidades del receptor, debe presentar la información de manera ordenada, para evitar la dispersión; ser breve, para facilitar su asimilación; en forma clara, para su comprensión adecuada; hay que considerar que tanto el emisor como el receptor manejen un mismo código ( Idioma ) y resultar atractiva, para captar la atención del destinatario.

El canal es el medio físico a través del cual viaja el mensaje. Le corresponde al emisor seleccionar el que considere más efectivo para sus objetivos. Los canales formales están establecidos por la organización y transmiten los mensajes que atañen a las actividades relacionadas con el trabajo de los miembros.

El ruido son interferencia o perturbación que afectan al proceso comunicativo reduciendo la precisión y fidelidad en la comunicación y que

deben ser tomados en cuenta al hablar en público entre los de mayor importancia tenemos”:

- El ruido psicológico son las ideas preconcebidas que se trae a las conversaciones, sean éstas de tipo racial, sociales o políticos o también cuando se captan los mensaje con un valor agregado por los estados de ánimo, hacen que se prejuzgue en relación a lo que la otra persona va a decir y fácilmente se confunde el mensaje original
- Ruido físico proviene del medio ambiente y ocasiona distracción al momento de recibir el mensaje. Estos pueden ser una conversación, música de fondo, ruidos de la calle, etc.
- Ruido semántico, aquí interviene la dicción y la sintaxis es decir la forma como hablemos y como construyamos las expresiones dependiendo mucho de la terminología que se use ya que muchas palabras o frases tiene diversos significados para grupos particulares o demográficos y se puede caer en la ofensa o parecer extraños.
- Ruidos fisiológicos son afectaciones de tipo orgánico funcional del emisor o del receptor que impiden captar el mensaje adecuadamente y obstaculiza el procesos de comunicación así por ejemplo si el emisor se encuentra con una deficiencia en la voz no podrá ser escuchado claramente por el o los receptores

A más de esto puede darse que en el proceso de comunicación se interrumpe porque los intereses del emisor y del receptor así como los conceptos o juicios pueden ser y tener significados diferentes o el mensaje está mal estructurado.

Para que no se produzcan ruidos en la comunicación todos los elementos deben funcionar correctamente, así emisor debe expresarse con claridad y transmitir lo que desea transmitir sin confundirse ni olvidarse partes importantes del mensaje.

Si se habla de lenguaje oral un emisor que habla demasiado bajo o muy rápido no transmitirá de buena manera el mensaje. Debe elaborarse mensajes completos para ser entendidos claramente por el receptor ya que esta es la finalidad de la comunicación. Debe utilizarse un código común para el emisor para el receptor, de lo contrario el mensaje no podrá ser comprendido.

Un receptor desconcentrado o distraído no comprenderá el mensaje que se le envía aunque todos los otros elementos estén funcionando correctamente.

### **3.4. LA COMUNICACIÓN VERBAL Y LA NO VERBAL**

La comunicación verbal puede realizarse de dos formas es el proceso de transmisión de la información a través de la palabra oral y de la escrita.

Hay diversas formas de comunicación verbal que expresan los sentimientos, pensamientos y emisiones del ser humano, como el llanto la risa, etc. que son formas primarias de la comunicación pero la más evolucionada es la comunicación oral o verbal con el lenguaje articulado, donde los sonidos estructurados dan origen a las sílabas palabras y oraciones con las que nos comunicamos con los demás.

En la comunicación verbal los mensajes son captados por los oídos se requiere considerar los elementos paralingüísticos de entonación, pausas y énfasis de la voz que permiten que el oyente comprenda con mayor facilidad

el mensaje que se le trasmite, pues éstos refuerzan el contenido que se comunica por medio del lenguaje verbal.

Fernández de la Torriente en su libro “Como hablar en público correctamente” (1996) dice: “Para dar más sentido y mayor expresividad a la palabra deben graduarse con pequeños matices diferentes, la intensidad y el volumen de la voz”

El énfasis no es sino dar sentido a lo que se dice, acentuado lo de mayor interés aquellas palabras o frases que se desea destacar en una conversación o diálogo, pero el uso de este elemento no debe ser exagerado porque perdería el valor que tiene en la comunicación verbal

Las pausas son como los signos de puntuación en la comunicación escrita, las pausas de distinta duración ayudan a separar las palabras habladas en unidades que tienen un significado en conjunto.

En la comunicación verbal se debe considerar además la claridad que permite expresarse con un lenguaje simple y el uso de ejemplos, debe ser directa, precisa y concisa.

Cuando se habla con otra persona o personas apenas una pequeña parte de la información que obtenemos procede de las palabras que emiten se estima que entre el sesenta y el setenta por ciento de lo que se comunica se hace mediante el lenguaje no verbal; es decir, gestos, apariencia, postura, mirada y expresión.

La comunicación no verbal se realiza a través de multitud de signos de gran variedad: Imágenes sensoriales (visuales, auditivas, olfativas), sonidos, gestos, movimientos corporales, etc.

Eileen Mcentee (1996) dice que la comunicación no verbal son todas las señas, gestos, y movimientos corporales, expresiones faciales, miradas o contacto corporal, aspectos vocales, presentación personal por lo tanto la importancia de la comunicación no verbal es incuestionable.

Los gestos, señas y expresiones que se utilizan en la comunicación no verbal se relacionan íntimamente con el mensaje verbal porque contribuyen a ampliar o reducir pues completa, modifica su significado y actúan como reguladores del proceso de comunicación.

Los sistemas de comunicación no verbales que mayormente se utiliza son:

- Lenguaje corporal es una parte más de la comunicación interpersonal que no debe entenderse aisladamente del oral, De una forma u otra lo cierto es que en los gestos, movimientos, el tono de voz, nuestra ropa incluso, forman parte de los mensajes cuando nos comunicamos con los demás, es difícil fingir el lenguaje corporal porque siempre dará pistas valiosas sobre las intenciones del interlocutor.
- Las expresiones faciales comunican mejor que las palabras el estado de ánimo de las personas, la mirada es una forma de expresión muy clara de los que siente el interlocutor al expresar sus pensamientos por eso se dice “Más vale una mirada que cien palabras”
- El uso de las manos es un apoyo imprescindible para el lenguaje hablado, pero también constituyen un problema para quienes no saben usarlas, muchas veces al inicio de una disertación no se sabe qué hacer con ellas y se constituyen en un verdadero estorbo, pero a medida que se habla y si se siente lo que se dice éstas serán un apoyo para dar más énfasis a las expresiones.

- Las manos envían mensajes así cuando están entrelazadas pueden indicar señal de bienestar, tranquilidad o de acuerdo a la fuerza del enlace pueden demostrar hostilidad y un sentimiento de frustración, si se lleva las manos a la cara y especialmente a la boca indica que se quiere ocultar algo, el saludo es el gesto más importante permite interactuar con las personas.

Existen algunas reglas para el uso de las manos cuando se habla en público. Se sugiere en los primeros momentos mantenerlas discretamente sujetas a una mesa, atril, etc. o sujetar las cuartillas siempre que con ello no provoque movimientos bruscos. Si el tema no requiere que sea expuesto expresivamente es mejor mantenerlas quietas. Debe evitarse poner las manos en los bolsillos

### **3.5. TÉCNICAS DE EXPRESIÓN ORAL**

La actual sociedad obliga a que todos los seres humanos en algún momento de la vida tengan que hablar en público, para esto se debe poseer capacidades reflexivas y de persuasión, fuerza en la voz y técnicas de expresión oral que permitan transmitir un mensaje, que el expositor hace llegar al público.

Sergio Matos Ochoa (1999) dice: “Los principales temores de peligros imaginarios son el miedo al fracaso, al ridículo ya la crítica. Siempre existe la tentación de enfrentarnos a nuestros temores, defendiéndonos, erigiendo barreras defensivas. Al hacerlo, solo aumentamos el potencial defensivo de los demás y lo interpretamos como hostilidad o amenaza hacia nosotros, y reaccionamos con mayor amenaza, originándose un círculo vicioso y un

enfrentamiento en el cual, las mayores posibilidades de perder las tiene el expositor.

El expositor comienza por suponer que el auditorio le es hostil y que está predispuesto en su contra. Puede adoptar una o varias de las siguientes conductas:

O se paraliza y no puede pronunciar palabra, o huye del compromiso y lo evade, o adopta una actitud defensiva ante lo que considera una agresión.”

Lo que expone el autor nos ha sucedido muchas veces y por eso es el temor a hablar en público, pero se debe considerar que la oratoria es un arte que se va perfeccionando a través de práctica, cuando se habla en público siempre se tiene algo que decir y estos mensajes deben ser estructurados para una exposición, con un objetivo, siguiendo un orden y una dirección y las estrategias que va a usar de esto dependerá el éxito o el fracaso de la exposición.

El expositor no solo debe tener dominio del tema sino que también debe considerar algunos aspectos de semántica y de sintaxis del lenguaje ya que el mensaje debe transmitir las intenciones del orador en forma clara y precisa, por lo que nunca se debe presentar varias ideas en una sola frase la exposición se basará más en las personas y las acciones y hay que evitar las muletillas que no son sino palabras o frases que por costumbre se repite continuamente o para cubrir ciertas deficiencias del orador, o para cubrir su nerviosismo, las que se usan más frecuentemente son: “este”, “porque”, “o sea”, “es decir”, “evidentemente”, “en definitiva”, “está claro”, etc.

## **Preparación y dirección de reuniones**



Para preparar y dirigir una reunión a igual que el mensaje tiene gran importancia el público que asistirá a la exposición ya que de ello dependerá la consecución del objetivo que se plante a y que se concreten las soluciones a los problemas

Quien planifica una reunión debe considerar algunas normas y principios básicos a observarse y considerar tres etapas que son :

La planificación .Lo primero que se considerará el ¿ Para qué voy a realizar la reunión ? de aquí surgirá el objetivo u objetivos a alcanzarse.

Luego hay que preguntarse ¿ De qué se va a hablar, qué voy a decir ? para sabiendo los problemas que se presentaran, jerarquizarlos de acuerdo a la importancia , al tiempo del que se dispone para encontrar la solución y luego se plantea ¿el cómo se va a decir?

Se debe determinar si la reunión será ordinaria o extraordinaria para el primer caso se establecerá: fecha hora, lugar y parte del temario, ubicando en primer lugar lo de mayor importancia.

Sergio Matos Ochoa (1999) dice que “Es necesario considerar en este momento también, el problema del tiempo. Cuál es el requerido para tratar todos los problemas y cuál es el que realmente se dispone. Cómo hacer para lograr que se discuta, si no todos, por lo menos el mayor número de ellos.

Para la elaboración de la agenda se deberá considerar también el carácter de la reunión. Si será informativa o deliberativa, ya que esta circunstancia influirá, no sólo en los puntos a presentar, sino en la integración de la reunión, es decir, a quien se deberá invitar, si se va a invitar (o a convocar) a todos o se requiere seleccionar los participantes.

Aunque generalmente los términos se usan indistintamente, es necesario aclarar la diferencia entre convocar e invitar. Se invita a las personas que no están obligadas a asistir, y se convoca a los que sí lo están.

Con lo anteriormente expuesto se elabora una agenda que será entregada a los participantes con la finalidad de que cada uno se prepare.

Luego viene la fase de la convocatoria donde se considera un tiempo prudencial para la reunión, no se convocará apresuradamente ni tampoco con un tiempo demasiado largo y quien realiza la convocatoria y entrega las agendas debe ser una persona que pueda dar una explicación sobre lo que se tratará en la reunión y quienes asistirán esto facilitará el desarrollo de la reunión y la toma de decisiones.

Finalmente se procede al desarrollo de la reunión. Quien dirige la misma debe comprender que la agenda enviada es solo una propuesta por lo tanto debe presentar a los participantes para que esta sea aprobada o modificada y luego de esto se empezará a discutir el primer punto pero siempre debe haber una introducción por parte del director donde se expondrá las metas y los parámetros que se aplicará para la discusión de cada problema, esto permitirá guiar de buena manera la reunión.

El director debe hacer preguntas relevantes y aclarar los hechos destacando puntos importantes, regulando la intensidad de las discusiones para evitar la subida de tono.

No se debe permitir discusiones paralelas, al margen de la reunión, ni las discusiones entre participantes, se debe mantener siempre un orden de participación, si alguien se siente aludido y solicita réplicas se deberá

otorgar la palabra a otros participantes antes de dar la réplica, con la finalidad de bajar el tono de la discusión.-

Luego de discutido el punto y aclaradas las dudas se procederá a la votación que puede ser solicitado por cualquier participante y en cualquier momento de la reunión, pero el director consultará la lista de anotados para hablar y si ellos retiran su petición, si mantiene su solicitud después de la última participación se procederá al votación, estableciéndose el tiempo suficiente para contar y determinar la aprobación o negación de la moción.

Los participantes no deberá quedarse al margen de las discusiones y éstas se realizarán dentro de la reunión ni concluida la misma.

## **El diálogo**

Es una conversación entre dos o más interlocutores, mediante el cual intercambian información o expresan sus sentimientos, pensamientos y emociones a través de un lenguaje coloquial.

El diálogo se caracteriza por ser natural es decir a de responder al modo de ser de los interlocutores por lo que hay que adecuar el lenguaje a la categoría social, a la edad, al sexo, a la personalidad y otros aspectos de los hablantes y significativo es decir es expresivo, progresivo espontáneo, y utiliza frases cortas y simples,

Un buen diálogo obliga a respetar el turno en la conversación, a hablar con tono adecuado, pensar antes de hablar y a admitir las opiniones de los demás.

Al construir un diálogo hay que seleccionar las frases que resulten significativas y reveladoras del carácter del hablante o de la situación en la que se encuentre, se debe eliminar las frases que no dicen nada, no utilice el diálogo por el diálogo, evite los parlamentos discursivos porque está transformando el diálogo en monólogo, la frase corta da vivacidad, así como la abundancia de preguntas y respuestas.

Las situaciones en que dos interlocutores están hablando son infinitas.

Pero cada una de ellas está marcada por el carácter y al mismo tiempo por sus relaciones en el momento en que se inicia el diálogo.

Cada frase es un mensaje que envía el, que habla al que escucha, Este queda afectado por esas palabras, y su respuesta va a surgir como consecuencia de aquello. Al mismo tiempo esas palabras irán a afectar al que habló antes. Así recíprocamente, se estimulan uno al otro.

## **El Foro**

Es una reunión donde se discute un tema un hecho o un problema de interés común, es una técnica grupal donde se genera discusión. En el foro existe libertad para expresar opiniones ideas y es de carácter informal se obtienen conclusiones porque se puede utilizar como parte final de una mesa redonda de un simposio.

El foro permite una pregunta concreta que estimula a los participantes a discutir el tema o el hecho con una distribución adecuada del uso de la palabra y el tiempo, controlando de esta manera la participación del grupo

Un foro se inicia cuando el coordinador explica con precisión cuál es el tema y el objetivo de la reunión (¿qué es lo que se va a discutir?), describe las actividades que se van a realizar, señala reglas sobre la participación y el tiempo que utilizará cada participante, inicia la discusión manteniendo el orden dentro de la misma y va eliminando aquello que no es de interés general o respuestas que no son acordes a lo que se está tratando, luego de agotada la discusión el coordinador hará una síntesis de las opiniones y extrae las posibles conclusiones.

## **El Panel**

Está integrado por un grupo de personas expertas en un tema que se reúnen para exponer sus ideas ante un auditorio con la diferencia de que no actúan como oradores sino que dialogan, conversan y discuten entre sí presentando su propio punto de vista sobre el tema propuesto.

En el Panel, la conversación es básicamente informal, pero con todo, debe seguir un desarrollo coherente, razonado, objetivo, sin derivar en disquisiciones ajenas o alejadas del tema, ni en apreciaciones demasiado personales. Los integrantes del Panel (de 4 a 6 personas) tratan de desarrollar a través de la conversación todos los aspectos posibles del tema, para que el auditorio obtenga así una visión relativamente completa acerca del mismo.

Es una información mutua que van proporcionando, donde participan dos grupos: el de los expertos que están en una mesa bajo la conducción del coordinador y el del público que se ubican alrededor de los panelistas o frente a ellos.

En esta técnica el coordinador debe presentar a los miembros del panel, aclarar que todos pueden presentar su opinión, intercalar preguntas y canalizar las preguntas del auditorio, lo que hace que el público sea activo. Una vez finalizado el Panel (cuya duración puede ser de alrededor de una hora, según el caso) la conversación o debate del tema puede pasar al auditorio, sin que sea requisito la presencia de los miembros del panel. El coordinador puede seguir conduciendo esta segunda parte de la actividad grupal, que se habrá convertido en un "Foro".

Para realizar un panel se debe realizar una fase de preparación donde se elige a los participantes que sean expertos en el tema y puedan aportar con ideas originales, tengan facilidad de palabra, posean juicio crítico, capacidad para el análisis y un cierto sentido del humor.

Se realizará una reunión previa con los integrantes entre el coordinador y los miembros, para establecer una planificación de cómo se desarrollará la reunión.

Para el desarrollo se inicia la reunión con la presentación de los integrantes por parte del coordinador y se inicia la conversación interviniendo cualquier participante para entablar el diálogo, el coordinador puede realizar preguntas y orientar la conversación hacia aspectos no tocados, para finalizar el coordinador invitará a los panelistas a realizar un breve resumen de sus ideas. Y se destacará las conclusiones más importantes.

### **La conferencia**

Es una técnica de expresión oral que permite la exposición de un tema específico y de interés para los asistentes, da la oportunidad al orador de ser brillante, tiene como base un escrito que puede ser un ensayo de extensión

limitada y cuya finalidad es impartir conocimientos y dar información, está planificada como una disertación en público con una sesión al final de preguntas y respuestas.

En el medio académico, la conferencia es uno de los géneros orales más utilizados, ya que sirve como una herramienta para transmitir conocimiento o para exponer asuntos de interés general por parte de algún especialista. Este género es muy útil para exponer las ideas y problemas fundamentales de una materia para, finalmente, crear un diálogo con un público interesado o especializado, o con un grupo de estudiantes en formación.

Para la realización de una conferencia hay que definir diversos aspectos como el tema que se va a exponer el mismo que debe ser investigado a profundidad de donde se tomarán los puntos más destacados para transmitirlos al público.

Definido el tema se estructurará la conferencia la misma que constará de: Introducción que es el inicio y en donde se plantea el tema y un ligero anticipo de lo que se va a tratar, esto únicamente para que tengan un conocimiento de lo que se tratará. Desarrollo que es la explicación del tema aquí se presenta los argumentos, pruebas, evidencias, testimonios y demás recursos para convencer y persuadir. Y en la conclusión se da una orientación específica que de una razón de peso que sirva de incentivo para actuar en armonía con lo que hemos explicado. Para finalizar la conferencia se procederá a la sesión de preguntas y respuestas que servirán para obtener mayor información, aclarar algunos puntos, estimular el pensamiento provocando discusión, mantener viva la atención y el interés, por último se cerrará la conferencia con un ligero resumen por parte del expositor.

En relación con el tiempo toda conferencia no debe exceder de una hora a menos que el conferencista tenga un talento excepcional y el tema sea de gran relevancia.

Se debe considerar también determinadas condiciones físicas como el número de participantes, luz, ventilación, ubicación de los asistentes, comodidad del local, asientos confortables y en número necesario y las ayudas audiovisuales que se requiera.

### **Pasos para la elaboración de la conferencia:**

1. Elegir el tema de la conferencia y definir el objetivo
2. Considerar el público al que se va a dirigir (Edad, género, nivel cultural) para determinar el propósito , el lenguaje y el resultado de la conferencia.
3. Elegir la forma como se abordará el tema y definir las etapas del desarrollo hacia el objetivo principal.
4. Redactar el desarrollo de la conferencia, ordenando las ideas de manera coherente y clara.
5. Determinar si se necesitará algún medio auxiliar, y prepararlo.
6. Redactar la introducción, el contenido y la conclusión.
7. Elegir un título llamativo y significativo.
8. Anticipar las posibles preguntas y elaborar respuestas pertinentes.



## 9. Repasar en voz alta

No hay que olvidar el contacto visual, que la claridad, la precisión son elementos de una buena exposición, que permite mantener la atención del público.

### **El discurso**

El discurso es el acto verbal y oral de un razonamiento extenso dirigido por una persona hacia otras y cuyo objetivo principal es persuadir y convencer. Está compuesto de tres elementos que son: el tema o contenido del discurso, orador y el auditorio.

### **Características del discurso**

**Entretener.** Busca en el auditorio una respuesta de agrado, diversión y complacencia, con el propósito predominante de hacer olvidar la vida cotidiana con sus pequeños sucesos y sus apremios basados en el humor.

Ofrece grandes ventajas, tanto al emisor como a los receptores, debido a la narración y a la expresión cultural que se utilice.

**Informar:** Persigue la clara comprensión de un asunto, tema o idea que resuelve una incertidumbre. Su principal objetivo es de ayudar a los miembros del auditorio para que estos pretendan ampliar su campo de conocimiento.

Su característica principal de este discurso es llevar a cabo la objetividad.

**Convencer:** Es influir sobre los oyentes acerca de verdades claras e indiscutibles que de poder ser probadas y comprobadas. Argumentar. Lo que constituye una operación lógica que emplea elementos cognoscitivos y racionales; creando una actitud libre y reflexiva, con la ausencia de elemento positivo.

**Persuadir:** Aspira una respuesta de adhesión o acción; en donde se define como un medio de influenciar la conducta a través de llamamientos dirigidos primariamente a emociones, constituye en la comunicación verbal un elemento clave ya que es la característica que se vale de las tres anteriormente mencionadas. Donde se manipula al individuo según sea su conveniencia.

### **Tipos de discursos**

Existen muchos tipos de discurso dependiendo del punto de vista, de la función de la comunicación, del objetivo, etc.

Desde el enfoque del tema el tratamiento del discurso será:

- Descriptivo: se centra en detalles y características del tema que expone.
- Expositivo: si el hablante quiere explicar algo o un acontecimiento, informarlo y desarrollarlo, apoyado por ideas.
- Narrativo: será si el discurso es de relato, de contar un hecho.

- Argumentativo: se basa en el uso de elementos para convencer al oyente, en cuanto al tema tratado. Utiliza recursos de fundamentación, ideas claves, primarias y secundarias.

### **Por la forma de exposición:**

Leído el orador redacta un escrito y pronuncia directamente el mensaje , en esta forma de exposición se puede poner énfasis en palabras claves o frases , no hay equivocaciones, siempre y cuando se posea una buena lectura y dicción , pero se pierde muchas veces el interés del público por la falta de contacto visual.

Memorizado es la redacción que se queda en la mente del orador, presenta una gran desventaja que es la falla de la memoria con el olvido de frases o la secuencia de las mismas hasta perder el hilo del mensaje.

Improvisado es explicar o exponer un hecho , pensamiento o ideas que se conozca con un léxico habitual.

Extempore es un procedimiento combinado entre el discurso leído y el improvisado posee las ventajas siguientes. El orador estructura el discurso con libertad, no hay necesidad de memorizar sino de entender, puede existir ayuda memorias que servirán para la exposición.

### **Preparación del Discurso**

Para elaborar un discurso se debe:

**Seleccionar el tema.** el mismo que puede ser designado o escogido por el orador, quien le dará el enfoque respectivo para determinar lo que desea

expresar, de tal manera que el mensaje se trasmite b de acuerdo a lo que el emisor quiere decir.

**Acopio de información.** Es la búsqueda de datos referentes al tema que serán obtenidos de libros, documentos, revistas, internet, comentarios, testimonios etc.

**Selección del material.** Obtenida la información el orador debe seleccionar aquel material que según su criterio va a ser de gran utilidad para la estructura del discurso.

**Ordenamiento de materiales.** Se establece el orden de desenvolvimiento del tema aquí tiene libertad el orador.

**Construcción del guión.** Debe contener todas las ideas básicas del mensaje que se va a transmitir, se debe seguir el siguiente orden:

Fijar la idea central u objetivo que se hace con un breve enunciado (¿Qué es lo que se quiere decir?).

Resolver la manera como se presentará la idea, se puede usar según los casos criterios cronológicos, lógicos, tácticos o estratégicos.

De la idea central plantear tres o cuatro puntos principales para que la misma sea correctamente transmitida.

**Redacción del discurso.** Al redactar el discurso se debe cuidar como se expone los principales puntos desglosados en puntos secundarios para que resulten claros de entender y fáciles de recordar, para esto las expresiones deben ser concisas, tener fuerza, relación de proximidad con el oyente.

Otro aspecto fundamental es la práctica, anteriormente se dijo que el hablar en público es un arte , por lo tanto se debe practicar en alta voz siguiendo la secuencia planeada de ideas hasta que éstas hayan quedado fijas en la memoria, al ensayar se debe tener una imagen mental del auditorio.

### **Estructura del discurso**

El discurso debe estar estructurado con una introducción donde se planteará el tema en forma clara y atractiva de modo que el auditorio sepa cuáles van a ser las líneas generales del discurso y las intenciones del orador , en el desarrollo se expondrá los contenidos que se planificó en el guión y por último las conclusiones que es el punto más estratégico del discurso y debe contener : Un resumen de lo dicho, el punto de vista del orador concluir con un reto o una exhortación y cerrar el discurso con una frase vigorosa o una cita, porque lo que se diga al final quedan en los oídos del auditorio.,

## **Bibliografía**

ESPINOZA , Simón. Manual de Ortografía Guía práctica que permite una escritura correcta del idioma . 2005.

EB / PRODEC. Lenguaje y Comunicación Guía para el manejo de la lectura y escritura .1998.

ESPÍN MOSQUERA, Beatriz. Comunicación escrita. Libro que reúne los conocimientos sobre lenguaje e idioma indispensables para una correcta comunicación oral y escrita. Quito .1998

FREIRE HEREDIA, Manuel. Lenguaje Total. Manuel teórico práctico y funcional para el manejo del Lenguaje. Epicentro. 2006

FERNANDEZ DE LA TORRIENTE, Gastón. Cómo aumentar su vocabulario. Volumen 1 y2. Manual de ejercicio de lectura y comprensión, matización , precisión semántica, asociación, definiciones, sinonimia y antonimia..Colombia .1996.

FERNANDEZ DE LA TORRIENTE, Gastón. Cómo Escribir correctamente. Conocimientos y ejercicios de escritura. Colombia .1996.

FERNANDEZ DE LA TORRIENTE, Gastón. Cómo hablar correctamente en público. Texto de comunicación oral con técnicas que permiten expresarse en forma correcta ante auditorio. Colombia 1996.

JACOME; Alfredo Gustavo. Lengua Castellana. Texto teórico práctico de aspectos gramaticales de la lengua. 1.990

ROBLEDO, Beatriz Elena .Competencia Lectora. Lectura comprensiva. Texto para mejoramiento de los procesos lectores en el cual concibe la comprensión como una interacción entre el lector y el texto. México. 2003.

ROSAS, Rosa María y PECINA, José. Ortografía ejercicio para todos, Reglas y normas ortográfica con ejercicios prácticos para mejoramiento de la escritura. México. 1998.

## **LIKTOGRAFÍA**

[www.mincultura.gov.co/?idcategoria=38561](http://www.mincultura.gov.co/?idcategoria=38561)

<http://www.explored.com.ec/ecuador/guia/insular/galades.htm>

[es.wikisource.org/wiki/Miguel\\_de\\_Cervantes\\_Saavedra\\_\(Retrato\)](http://es.wikisource.org/wiki/Miguel_de_Cervantes_Saavedra_(Retrato))

[www.dell.com/EC/Computadora](http://www.dell.com/EC/Computadora)

[www.explored.com.ec/ecuador/guia/insular/galades.htm](http://www.explored.com.ec/ecuador/guia/insular/galades.htm)

[www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com) › Inicio › Temas Variados

<http://enfoquesiglo21.zoomblog.com/archivo/2006/07/17/connotacion-Y-Denotacion-Semiologia.html>

[www.paginasprodigy.com.mx/RUBRRMZ/pagina5714.html](http://www.paginasprodigy.com.mx/RUBRRMZ/pagina5714.html)

[www.slideshare.net/.../como-hacer-un-ensayo-presentation-781205](http://www.slideshare.net/.../como-hacer-un-ensayo-presentation-781205)

[www.slideshare.net/guestde21a/como-redactar-un-ensayo-](http://www.slideshare.net/guestde21a/como-redactar-un-ensayo-)

[www.foroin.com/2009/08/pasos-para-hacer-un-ensayo.html](http://www.foroin.com/2009/08/pasos-para-hacer-un-ensayo.html)

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20100904131342AA6uHEB>

[opac.unellez.edu.ve/opac\\_css/index.php?lvl=autor Sergio Matos Ochoa 53247, PN4077 M25 1999\\_ ee&id...](http://opac.unellez.edu.ve/opac_css/index.php?lvl=autor%20Sergio%20Matos%20Ochoa%2053247%2C%20PN4077%20M25%201999_ee&id...)

<http://espanol.answers.yahoo.com/question/index?qid=20100904131342AA6uHEB>

[www.buenastareas.com/materias/eileen-mcenresumen/o](http://www.buenastareas.com/materias/eileen-mcenresumen/o)



## **BIOGRAFIA DEL AUTOR**

Paúl Roberto Flores Rosero. Nació el 11 de Abril de de 1984, en la ciudad de Ambato, desde pequeño siempre quiso formar parte de los oficiales de Policía del Ecuador, se dedico gran parte de su a dolencia en el deporte del Ajedrez, en que se destaco, provincial y nacionalmente, obtenido grandes logros. Obtiene el título de bachiller en Ciencias Especialidad Física y Matemática, en el año de 2001, en el Instituto Tecnológico Superior “Bolívar” de la ciudad de Ambato. En el 2002 entro a la Escuela de Policías En el año 2006, en la Escuela Superior de Policía “General Alberto Enríquez Gallo”, con el rango de Subteniente de Policía. En el mismo año, obtiene el título de Licenciado en Ciencias Policiales en la universidad “San Francisco de Quito”. En el año 2012, ascendió al rango de Teniente de la Policía Nacional.